ESTIMATES

Commission for Public Complaints Against the Royal Canadian Mounted Police

2004-2005
Estimates

Part III – Report on Plans and Priorities

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament. The Estimates, which are tabled in the House of Commons by the President of the Treasury Board, consist of three parts:

Part I – The Government Expenditure Plan provides an overview of federal spending and summarizes both the relationship of the key elements of the Main Estimates to the Expenditure Plan (as set out in the Budget).

Part II – The Main Estimates directly support the *Appropriation Act*. The Main Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in subsequent appropriation bills. Parliament will be asked to approve these votes to enable the government to proceed with its spending plans. Parts I and II of the Estimates are tabled concurrently on or before March 1.

Part III – Departmental Expenditure Plans, which is divided into two components:

1) **Reports on Plans and Priorities (RPPs)** are individual expenditure plans for each department and agency (excluding Crown corporations). These reports provide increased levels of detail on a business line basis and contain information on objectives, initiatives and planned results, including links to related resource requirements over a three-year period. The RPPs also provide details on human resource requirements, major capital projects, grants and contributions, and net program costs. They are tabled in Parliament by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*. These documents are to be tabled on or before March 31 and referred to committees, which then report back to the House of Commons pursuant to Standing Order 81(4).

2) **Departmental Performance Reports (DPRs)** are individual department and agency accounts of accomplishments achieved against planned performance expectations as set out in respective RPPs. These Performance Reports, which cover the most recently completed fiscal year, are tabled in Parliament in the fall by the President of the Treasury Board on behalf of the ministers who preside over the departments and agencies identified in Schedules I, I.1 and II of the *Financial Administration Act*.

Supplementary Estimates directly support an *Appropriation Act*. The Supplementary Estimates identify the spending authorities (votes) and amounts to be included in the subsequent appropriation bill. Parliamentary approval is required to enable the government to proceed with its spending plans. Supplementary Estimates are normally tabled twice a year, the first document in early November and a final document in early March. Each Supplementary Estimates document is identified alphabetically A, B, C, etc. Under special circumstances, more than two Supplementary Estimates documents can be published in any given year.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of public funds.

©Her Majesty the Queen in Right of Canada, represented
by the Minister of Public Works and Government Services, 2004

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing
Public Works and Government Services Canada
Ottawa (Ontario)
K1A 0S5

Telephone: (613) 941-5995
Orders only: 1-800-635-7943 (Canada and U.S.A.)
Fax: (613) 954-5779 or 1-800-565-7757 (Canada and U.S.A.)
Internet: http://publications.gc.ca

Catalogue No.: BT31-2/2005-III-84
ISBN 0-660-62558-X

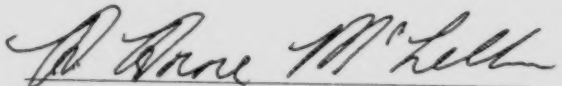
105-01051/

Commission for Public Complaints Against the Royal Canadian Mounted Police

2004–2005 Estimates

A Report on Plans and Priorities

Approved



The Honourable Anne McLellan, P.C., M.P.
Solicitor General of Canada (Minister of Public Safety and Emergency Preparedness Canada)

Table of Contents

Section I: Messages 1
- Chair's Message 1
- Management Representation Statement 2

Section II: Raison d'être 3
- Vision, Mission and Mandate 3

Section III: Planning Overview 4
- Strategic Outcome 4
- Planning Overview 4

Section IV: Plans and Priorities by Strategic Outcome 7
- Plans and Priorities by Strategic Outcome 8

Section V: Organization 21
- Role and Responsibilities 21
- Commission Organization 22
- Rationale for Organization Structure 23
- Commission Planned Spending 26

Section VI: Annexes 28
- Organizational Structure — Roles and Responsibilities 28
- Net Cost of Program for 2004–2005 34
- For Further Information 34

Section I: Messages

Chair's Message

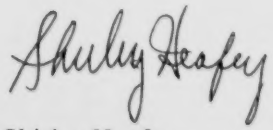
The Commission for Public Complaints Against the RCMP provides civilian oversight of RCMP members' conduct and ensures that our national police service treats all individuals equally and according to the rule of law. Our reach is extensive, as our work promotes the values that contribute to safe communities from coast, to coast, to coast.

In last year's annual report, I charted an ambitious course to improve the quality of service we provide to Canadians. We have made great progress this year by increasing the number of reports we are able to complete and thereby reducing the amount of time Canadians must wait to have their complaints resolved.

To achieve this goal, we have started implementing risk management principles at the corporate level, as well as within some of our operations. Utilizing this approach, we plan to double the Commission's productivity in producing review reports and reduce our inventory of files by at least 25 percent this year. This is citizen-focused; this is value for money.

This year's Report on Plans and Priorities is not only forward-looking, but, in my view, also innovative. It is based on the newly released Management Accountability Framework (MAF) from Treasury Board. The MAF outlines Treasury Board's expectations of what constitutes good management. We are customizing these expectations to fit the activities of this Commission so that they adequately serve Canadians, properly shape our management practices and reflect our environment.

This report outlines our approach to the four pillars of modern management: accountability, innovation, transparency and risk management. We believe that by outlining an ambitious and realistic plan, we will improve our services and demonstrate results through our management practices. This is the direction we have chosen and we are determined to create a results-based culture focused on value for Canadians.



Shirley Heafey
Chair

Management Representation Statement

MANAGEMENT REPRESENTATION STATEMENT

Report on Plans and Priorities 2004–2005

I submit, for tabling in Parliament, the 2004–2005 Report on Plans and Priorities (RPP) for the Commission for Public Complaints Against the RCMP.

This document has been prepared based on the reporting principles and disclosure requirements contained in the *Guide to the preparation of the 2004–2005 Report on Plans and Priorities*:

- It accurately portrays the organization's plans and priorities.
- The planned spending information in this document is consistent with the directions provided in the Minister of Finance's Budget and by TBS.
- It is comprehensive and accurate.
- It is based on sound underlying Commission information and management systems.

The reporting structure on which this document is based has been approved by Treasury Board Ministers and is the basis for accountability for the results achieved with the resources and authorities provided.

Name:

Title: A/Executive Director

Date: February 23, 2004

Section II: Raison d'être

Vision, Mission and Mandate

The Commission is an independent agency. It is not part of the Royal Canadian Mounted Police (RCMP). The Commission deals with complaints made by any member of the public concerning the conduct of members of the RCMP in the performance of their policing duties. Complaints can also be made about the conduct of any other person appointed or employed under the *RCMP Act*. Individuals can lodge a complaint even if they are not directly involved in the incident.

The Commission has the authority to make findings and recommendations, but cannot impose discipline or make monetary awards to complainants.

The Commission's Vision and Mission Statements clearly set out why it exists, what it does and how it achieves its objectives.

Vision

Excellence in policing through accountability.

Mission

To provide civilian oversight of RCMP members' conduct in performing their policing duties so as to hold the RCMP accountable to the public.

Mandate

The mandate of the Commission is set out in Part VII of the *Royal Canadian Mounted Police Act* and can be summarized as follows:

- To receive complaints from the public about the conduct of RCMP members;
- To conduct reviews when complainants are not satisfied with the RCMP's disposition of their complaints;
- To hold hearings and investigations; and
- To report findings and recommendations.

Section III: Planning Overview

Strategic Outcome

The Commission contributes to excellence in policing through promotion of the Canadian values of respect for multiculturalism and diversity; human and civil rights; equality and fairness; and respect for the rule of law.

Results for Canadians

Canadians are given a legitimate avenue to lodge complaints regarding the conduct of members of the RCMP in the performance of their duties and to have the RCMP's disposition of those complaints reviewed by an external body in an independent and impartial manner.

The Commission submits findings and recommendations to the Commissioner of the RCMP for consideration, which may result in significant changes to the way policing is conducted in Canada.

Description

The Commission is an impartial and independent government institution. It receives complaints from the public and refers them to the RCMP for investigation as required by the *RCMP Act*. It can also review the RCMP's handling of a complaint if the complainant is not satisfied. The Commission may conduct investigations, hold public hearings, initiate complaints and make findings and recommendations to the Commissioner of the RCMP and the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness. These legislative activities will be detailed in the Commission's Program Activity Architecture document.

The Chair also submits an Annual Report to Parliament that summarizes the Commission's activities during the year. This report is tabled in each House of Parliament.

Planning Overview

The Commission receives its funding from Treasury Board through an appropriation from Parliament. Funding is drawn from the Consolidated Revenue Fund and its expenditures are reported in the Public Accounts.

As it is indicated in the chart below, resources are attributed to the core activities that the Commission is mandated to perform. The Commission has one line of business, which is to receive and review public complaints. There are four core activities that the Commission is involved in when giving service to the public: alternate dispute resolution, formal complaints, reviews and investigations. An in-depth look at how the Commission

uses its resources for these activities will be detailed in the Commission's Program Activity Architecture, which is still being developed.

In previous Reports on Plans and Priorities, the Commission focused on making improvements to its core activities to improve the level of service provided to Canadians. There has been much progress in the areas previously identified as priorities. For instance, the Commission has improved internal processes and has increased productivity substantially over the last year. In fact, the Commission is on target this year to double the number of review reports produced over last year. The Commission remains focused on Aboriginal outreach; policing of persons with a mental illness; cell deaths; and police pursuits. These issues require constant monitoring to ensure excellence in policing policies.

The Commission continues to place priority on the alternate dispute resolution process and has begun to analyse the benefits to Canadians in terms of time savings and a higher level of satisfaction with the process. A preliminary study indicates that alternate dispute resolution cases are resolved within one month, whereas a complaint using the formal process may take anywhere from six months to more than a year to go through all the possible steps to achieve resolution. Expedient delivery of quality services ultimately means achieving results in an efficient manner.

The Commission has also achieved a great deal on the communications front, including improved reporting of activities; published letters to newspaper editors; news stories about the Commission; and a greater understanding within government of Commission activities, processes and priorities. Effective communications remain a priority going into the next three years.

The Commission has come a long way, but has a long way to go.

In its Annual Report 2003–2004, the Commission will outline how its caseload is being managed and the results being achieved for Canadians. Over the last year, the Commission underwent a voluntary and difficult "reality check." The Commission identified the risks it faced and as a result substantial changes were made, the most important one being a renewed focus on producing review reports in a timely fashion.

In previous years, Commission emphasis was placed on processes. Now, it focuses on outcomes and the results speak for themselves: increased productivity, reduction of the inventory of outstanding files and fewer resources invested per review output. The Commission is better, and it's getting faster.

Strategic Outcome	Priorities	Type of priority	Associated resources (thousands of dollars)		
			2004	2005	2006
Receipt and review of public complaints	1. Use of informal resolution to answer and address the public concerns about RCMP members' conduct	Ongoing	87.0	116.0	145.0
	2. Receive and process formal complaints	Ongoing	463.0	434.0	405.0
	3. Conduct investigations and hearings in the public interest	Ongoing	113.4	116.1	119.7
	4. Receive, process and write quasi-judicial decisions in response to complainants' requests for review	Ongoing	1,343.0	1,332.0	1,322.4

Section IV: Plans and Priorities by Strategic Outcome

The Management Accountability Framework (MAF) is an outline given to all heads of agencies to assist with the development of well-managed organizations. The MAF highlights government expectations of how departments and agencies should be managed and how priorities should be planned. The Commission has chosen to use the MAF to develop this year's plans and priorities that are reported in this document. This means that the information may be presented in a slightly different format than the recommended approach, but the Commission feels that this is the most comprehensive way to present its new management approach.

This year's Report on Plans and Priorities is a work in progress. It exemplifies the Commission's transition by meeting some of the old reporting obligations using the new framework and policies that are shaping the government's new management practices. By using the MAF, the Commission is confirming its commitment to modern comptrollership and it is making use of risk management principles.

The Commission strongly believes in the value of transparency. That is why this year's Report on Plans and Priorities outlines the changes that will occur within the Commission so that it better serves Canadians. Changes are occurring in areas such as:

- the governance structure to ensure accountability;
- the way the Commission sets strategic goals and how it makes decisions;
- the way the Commission is managed;
- stakeholders' expectations and striving to meet these;
- working relationships;
- the way the Commission incorporates risk management;
- the way the Commission measures its successes and shortcomings; and
- the way the Commission reports on its activities.

The MAF divides Commission priorities into 10 categories. There are strategic objectives for each category and activities and measures of success are indicated for each objective. This forms the basis of our three-year plan.

The framework is focused on management and more specifically, what managers and senior executives are expected to accomplish. The financial amounts contained in the plans and priorities by strategic outcome chart represent a percentage of salary dollars allocated to each activity. Accordingly, the allocation of resources is based on the proportion of time each manager and senior executive intends to spend on carrying out these initiatives. Future Reports on Plans and Priorities will include a breakout of projected operations and maintenance amounts.

As for the legislative activities as well as the Commission's informal service delivery, the Program Activity Architecture offers a more in-depth look into these activities.

Plans and Priorities by Strategic Outcome

Governance and Strategic Direction				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
Create a results-based culture focused on value for Canadians through accountability, innovation, transparency, and risk management.	Review the governance structure and update roles, responsibilities and reporting relationships.	Positions that are no longer occupied are not reflected in the organizational structure. The organizational structure reflects the activities conducted by the Commission. Job descriptions are in line with the activities employees undertake.	New priority 2004 Ongoing priority 2004 Ongoing priority 2004	15.0	15.0	15.0
	Develop a corporate framework, which will include a cycle of planning, priority setting and reporting.	Sufficient time and consideration are allocated for reporting activities enabling the Commission to manage concurrent priorities.	New priority 2005	2.0	2.0	2.0
	Align Commission activities with government-wide priorities.	Agreement between management members on methods to adjust Commission activities to ensure alignment with government-wide priorities.	New priority 2005–06		4.2	4.2

Policy and Programs				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will continue its use of informal resolution processes to resolve Canadians' issues of concern with RCMP conduct.	Update policies and procedures for use of informal resolution processes.	Commission consensus on the categories of allegations deemed appropriate for resolution utilizing the informal resolution process.	New priority 2004–05	17.3	17.3	17.3
		Agreement between the CPC and RCMP on the categories of allegations deemed appropriate for automatic application of the informal resolution process.	New priority 2005–06			
		Fifty percent of all complaints are streamed through the informal resolution process.	New priority 2006–07			
	Explore a strategy, in cooperation with the RCMP, to expand use of informal resolution processes.	Agreement between CPC and RCMP on the value of expanding informal resolution processes to include the review stage.	New priority 2006–07			5.5

Policy and Programs (continued)				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will improve service to Canadians by implementing risk management principles during the production of review reports.	Develop a clear and formalized approach to managing the caseload utilizing risk management tools.	Consistent application of corporate risk indicators for each review report. A definition of what constitutes a manageable number of files in the caseload inventory. Corporate production targets are clearly established.	New priority 2004–05 New priority 2004–05 New priority 2004–05	29.0	29.0	29.0
The Commission will develop a framework to standardize its approach to activities conducted in the public interest, such as investigations and hearings.	Develop administrative measures and terms of reference for conducting public interest investigations.	Clear guidelines exist outlining procedures to be followed when undertaking a public interest investigation.	2005–06	5.4	5.4	5.4
	Develop administrative measures and terms of reference for conducting public interest hearings.	Clear guidelines exist outlining procedures to be followed when undertaking a public interest hearing.	New priority 2006–07			8.4

Public Service Values				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
Commission executives reinforce public service values and ethics in the delivery of results to Canadians.	Conduct staff meetings during which values will be discussed and evaluated.	Two meetings per year for informal evaluation of Commission performance with regard to respecting public service values and ethics.	New priority 2004	4.3	4.3	4.3
	Assess the success of the Commission in incorporating public service values and ethics into the workplace.	Establish a baseline of the Commission's performance with regard to respecting public service values and ethics. Record level of improvement in evaluation of the Commission's performance with regard to respecting public service values and ethics.	New priority 2005–06 New priority 2006–07		6.5	6.5

People				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will develop clear human resources policies that foster a sustainable workforce.	Develop an annual human resources plan that outlines staffing and recruitment, classification, training and staff relations strategies.	Staffing priorities are based on activities that reflect Commission priorities.	New priority 2004	18.8	18.8	18.8
		Classification levels are appropriate to delegated authorities and activities.	New priority 2005–06			
		Recognition and rewards are used in the recruitment and retention strategies.	New priority 2006			
		Training plans are in place for employees.	New priority 2004–05			

Citizen-focused Service				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will have a better understanding of stakeholders' expectations with respect to the Commission's activities.	Develop a framework for a stakeholder survey.	Consensus on the approach, the objective, the format and the questions to be asked.	New priority 2005–06	10.9	10.9	10.9

Citizen-focused Service (continued)				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
	Conduct annual surveys to measure the degree of stakeholder satisfaction with Commission activities.	Establish a baseline of stakeholder satisfaction with the Commission's performance. Record progress in the level of stakeholder satisfaction, on a yearly basis, to ensure adherence to government standards and guidelines.	New priority 2006 New priority 2006	10.7	10.7	10.7
	Increase the use of information technology to improve service delivery.	Increase use of electronic means to speed up delivery of information to and from the RCMP to assist in evaluating cases.	New priority 2006–07	13.4	11.8	11.8

Risk Management				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will make proactive decisions based on an examination of internal and external risks.	Develop a framework to incorporate strengths, weaknesses, opportunities and threats analyses (SWOT) in its planning and decision-making processes.	Evidence of risk considerations being incorporated in strategic planning and decision-making processes.	New priority 2005	11.4		
	Regularly review the corporate risk profile	Evidence that the corporate risk profile is reviewed periodically.	New priority 2005	3.3	3.3	3.3

Risk Management (continued)						
				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
	Develop tools and offer training to staff on how to effectively implement the principles of risk management in day-to-day operations.	Risk management factors regularly reviewed to accurately reflect the changing external and internal environment.	New priority 2005–06		3.7	1.7
Stewardship						
				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will ensure the organizational environment, control mechanisms and the integration of government policies work together to facilitate the achievement of corporate objectives.	Implement and communicate the updated structure and changes to Commission processes to stakeholders.	The organizational structure is clearly understood by all stakeholders and interactions are conducted at the appropriate level.	New priority 2004–05	4.1	4.1	4.1
	Regularly review the Commission's risk-based audit plan.	Risk-based audit findings and control failures are addressed.	New priority 2004–05	4.8	4.8	4.8

Stewardship (continued)				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
	Use the Financial Management Capability Model (FMCM) to evaluate the Commission's use of resources and the results achieved.	Resources are used in a balanced fashion that ensures results meet or exceed strategic objectives. Analysis demonstrates cost-effective approach to use of both financial and human resources.	New priority 2006 New priority 2006–07		8.8	8.8
	Assessing and integrating emerging government policies with relevance to the Commission.	Assessing the impact of the Management of Government Information (MGI) policy on the Commission. Develop a strategy to ensure proper implementation of the policy that contains resource requirement allocations. Integration of the MGI methodology into Commission activities.	New priority 2004–05 New priority 2005–06 New priority 2006–07	10.2	10.2	10.2

Accountability						
				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	**Activities**	**Measures**	**Type of Priority**	**2004**	**2005**	**2006**
The Commission will strengthen the degree of accountability for each member of the management team.	Develop a framework, which will contain financial and non-financial information on Commission activities.	Demonstrated increase in use of financial and non-financial information in decision-making process.	New priority 2005–06	6.9	6.9	6.9
	Managers use the framework to report on the use of resources and the results achieved.	Regular review of delegation of resources allocated by activity to ensure the Commission is meeting its strategic objectives.	New priority 2005–06	7.0	7.0	7.0
	Establish clear objectives that will be reflected in Performance Management Agreements.	Oversight of management team performance to ensure activities are meeting strategic objectives. Each manager's Performance Management Agreement is aligned with corporate commitments.	New priority 2004–05 New priority 2004–05	2.8	2.8	2.8
	Delegations appropriately reflect each manager's responsibilities.	Regular oversight and review of managers' performance.	New priority 2004–05	2.8	2.8	2.8

Learning, Innovation and Change Management						
				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	Activities	Measures	Type of Priority	2004	2005	2006
The Commission will manage through continuous innovation using priority setting and planning, and incorporating a "lessons-learned" approach when evaluating the performance of its policies and programs.	Continue preparation of quarterly reports on corporate indicators such as productivity and turnaround time in key areas of the complaint and review processes.	Maintaining or improving recent production levels and reducing turnaround times.	Ongoing priority	8.3	8.3	8.3
	Conduct monthly examinations of production of review reports geared toward ensuring that internal targets are being met.	Monitoring of productivity progress.	Ongoing priority 2004	3.8	3.8	3.8
	Develop a framework that will permit tracking of other Commission activities such as formal complaints, use of alternate dispute resolution mechanisms, and the progress of investigations.	Monthly progress reports on the numbers of formal complaints and use of alternate dispute resolution mechanisms. Monthly evaluation of progress of investigations indicating issues addressed and resources expended.	New priority 2005–06	5.6	5.6	5.6
	Create a precedents book on issues of concern to the Commission	Monthly discussion and progress report on issues contained in the precedent book.	New priority 2005–06		1.1	

Results and Performance						
				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	Activities	Measures	Type of Priority	2004	2005	2006
The Commission will gather information on results and performance to be used in the decision-making processes and to meet public reporting obligations.	Integrate financial and non-financial information in the decision-making process.	Progress in strengthening program and financial results.	New priority 2004	5.6	5.6	5.6
	Develop an evaluation plan to assess the impact of the Commission's review activity.	Monitor the acceptance rate of the Commission's findings and recommendations by the RCMP Commissioner. Identify implementation of accepted recommendation per fiscal year and geographical location.	Ongoing priority New priority 2005	2.5	2.5	2.5
	Managers report on program and service results.	Evidence that intended results are achieved.	New priority 2004	0.8	0.8	0.8

Results and Performance (continued)						
				Associated Resources (thousands of dollars)		
Strategic Outcomes	Activities	Measures	Type of Priority	2004	2005	2006
	Provide information to citizens and Parliamentarians on Commission activities and improving its performance measures and outcomes.	Quality of Report on Plans and Priorities, Annual Report, and the Departmental Performance Report.	Ongoing priority	22.2	22.2	22.2

Section V: Organization

Role and Responsibilities

The fundamental role of the Commission is to provide civilian oversight of RCMP members' conduct in the performance of their policing duties. The Commission holds the RCMP accountable to the public by providing, at the request of complainants, an independent review of the RCMP's disposition of complaints and by making recommendations to the Commissioner of the RCMP.

Members of the public may make complaints about the conduct of RCMP members to the RCMP, the Commission or the provincial authority responsible for policing. Complaints are normally sent to the RCMP first. The Commissioner of the RCMP is required to report the results of investigations to complainants. If complainants are not satisfied with the RCMP's handling of the complaint, they may ask the Commission for a review of their case. The Chair of the Commission may also initiate a complaint if she considers there are reasonable grounds.

When reviewing a complaint, the Commission does not act as an advocate either for the complainant or for RCMP members. Rather, its role is to conduct an independent inquiry and reach objective conclusions based on the information available.

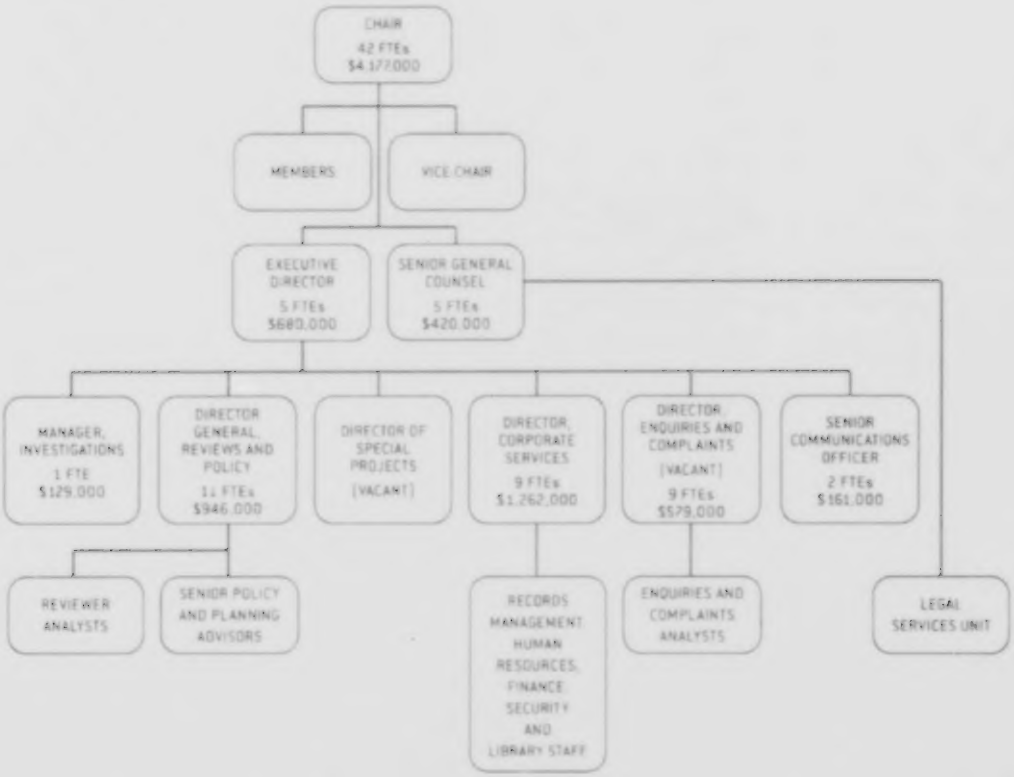
In conducting its review, the Commission considers all relevant information provided by the complainants and the RCMP. If not satisfied that such information is complete, it asks the RCMP for additional information or, where appropriate, conducts its own independent investigation. The Chair also has the authority to hold a public interest hearing to inquire into a complaint.

If the Chair or Vice-Chair is not satisfied with the RCMP's handling of a complaint, the Commission produces an interim report of its findings and recommendations; after the RCMP Commissioner replies to the interim report, a final report is forwarded to the Minister of Public Safety and Emergency Preparedness, to the Commissioner of the RCMP and to the parties. Alternatively, if the Chair or Vice-Chair concludes that the RCMP responded adequately to the complainant's concerns, a final report is delivered stating that the RCMP's handling of the complaint was satisfactory.

The Commission reports to Parliament. The Minister of Public Safety and Emergency Preparedness tables the Commission's reports; otherwise, the Minister is not involved in the operations of the Commission.

Commission Organization

Organizational Structure



Rationale for Organization Structure

The top executive structure composed of the Chair, the Vice-Chair, Members, the Executive Director and the Senior General Counsel has been in existence since the Commission was established and it has proven to be a sound and effective arrangement.

The senior management structure on the other hand has changed and grown gradually over the last 10 years and will likely be modified slightly over the next two to three years to ensure proper accountability. The following are some of the changes that have already occurred and others that are planned in the future.

The Manager, Investigations, is a new position, which was created to fulfil some of the responsibilities that were part of the position of Director, Special Projects, and to respond to the increasing need for a resident full-time investigator.

The position of Director General, Reviews and Policy, is being reviewed at present with the intention of transferring the policy responsibilities to the Legal Services Unit as it follows developments in the law that affect the civilian oversight environment. This position will then revert back to Director, Reviews, with a lower classification.

In this Director's unit, other changes are being considered. New position descriptions will be prepared and classified at the PM-04 and PM-05 levels to allow the Commission to staff entry and mid-level Reviewer Analysts. The learning curve in these positions is approximately one year and a lower classification for entry-level analysts would be appropriate.

The possibility of moving upward in the levels of classification will hopefully motivate employees to remain in place and be able to look forward to promotions. The goal of this approach is to assist the Commission in retaining employees longer and avoid changeovers in staff, which can become a serious problem for a small agency.

The position of Director, Special Projects, has been vacant for two years as the employee is on long-term disability. Some of the responsibilities of the position have been distributed among other managers such as the investigation portion. Some are simply not being carried out to the detriment of the Commission's mandate. Depending on funding, the Commission needs to tackle such projects as research on relations between police and Aboriginal communities, police use of force, treatment of mentally ill persons by police, cell deaths and police pursuits.

The position of Director, Corporate Services, will be reviewed carefully during the next two years as the present long-term occupant is preparing for retirement. While considering succession planning for the staffing of this position, it is still not clear whether it should remain in its present group and level or should be upgraded. The responsibilities would generally remain the same; however, a close look at similar positions in other agencies and departments indicates that an EX level may be more appropriate in relation to the demands of the job. A determination will be made in the year 2005–2006 after advice is received from human resources experts.

The Ottawa-based position of Director, Enquiries and Complaints, has been vacant for two years as the incumbent accepted an appointment to Executive Director. In an effort to determine the need for a full-time person in this position, the Executive Director continued to fulfil the tasks of this position by making regular trips to the Western Region office in Surrey. Preliminary analysis indicates that the responsibilities may not require a full-time position.

In the past, a Regional Director carried out the management of the Western Region office in Surrey, as well as that office's administration. This position has been vacant for some time. The office administration has since been included in the newly classified position of Manager, Administrative Services. However, more substantive policy direction is required for the important and time-consuming services that the analysts provide daily, such as alternate dispute resolution.

Consequently, the position of Regional Director based in the Western Region office in Surrey is being considered for reinstatement due to repeated requests from the mid-western provinces for a Commission presence to deal more directly with clients who have complaints against the RCMP.

The Government of Saskatchewan Attorney General's Department and the Federation of Saskatchewan Indian Nations (FSIN) have been particularly interested in having a Commission presence in Saskatchewan because of the large Aboriginal population that is being policed by the RCMP. Both organizations are asking the Commission to share office space with them in Saskatchewan in an effort to improve the complaint intake process for the Aboriginal community in that part of the country. The Regional Director would oversee both the Surrey and Saskatchewan offices.

The position of Senior Communications Officer was created and staffed following a recommendation by the Auditor General's report after an audit. The Commission needed to improve its internal and external communications, and develop and implement a strategy.

During the year 2004–2005, the Commission plans to create a new position, reporting to the Executive Director, tentatively called Senior Officer Strategic Planning and Financial Management. This position would be responsible for Treasury Board initiatives such as Modern Comptrollership, Integrated Risk Management, Risk-based Audit Plans, Risk-based Evaluation Plans and some financial planning — all under the direction of the Executive Director. Once this position is staffed, consideration will be given to abolishing the position of Executive Advisor to the Chair, if the remaining duties now being carried out by this incumbent can be distributed among other staff members.

Commission Planned Spending

(thousands of dollars)	Forecast Spending 2003–2004	**Planned Spending 2004–2005**	Planned Spending 2005–2006	Planned Spending 2006–2007
Receipt and Review of Public Complaints				
Budgetary Main Estimates (gross)	4,677	**4,735**	4,735	4,735
Total Main Estimates	4,677	**4,735**	4,735	4,735
Adjustments				
Resolution of funding pressures	430			
Operating budget carry-forward	7			
Frozen — 2003 Budget Implication, $1 Billion Reallocation Target	-20			
Collective Bargaining	16			
Modern Comptrollership	80			
Total Adjustments	513			
Net Planned Spending	5,190	**4,735**	4,735	4,735
Plus: Cost of services received without charge	569	**575**	575	575
Net Cost of Program	**5,759**	**5,310**	5,310	5,310
Full-time Equivalents	42	**42**	42	42

The Commission received $80,000 from the TB Vote 10 for the Modern Comptrollership Project. The Commission received through Supplementary Estimates a carry-forward in the amount of $6,682. As a result of collective bargaining the Commission received $16,000.

Funding in the amount of $630,636 was received from Treasury Board through a TB submission to enable the Commission to fulfil its mandate to the end of fiscal year 2003–2004. These funds were to cover the salary and operating shortfall. The distribution of these funds were as follows: salaries, $347,925; employee benefits, $69,585; O&M, $101,821; PWGSC, $45,230; parental leave, $37,282; and severance pay, $28,793.

The Commission had a reduction of $20,000, which was frozen as part of the $1 Billion Reallocation Target.

Section VI: Annexes

Organizational Structure — Roles and Responsibilities

Chair

The Chair is the Chief Executive Officer and full-time member of the Commission appointed by order of the Governor in Council for a term not exceeding five years. The Chair has supervision over and direction of the work and staff of the Commission.

A full-time Vice-Chair reports directly to the Chair and the Chair may delegate to the Vice-Chair any of his/her powers, duties or functions, except the power to delegate and the duty to submit an annual report for tabling in Parliament.

The Chair may have a complement of 27 full or part-time members who may be assigned to conduct hearings. Reporting directly to the Chair are the Executive Director and the Senior General Counsel.

The following positions also report to the Chair:

Executive Advisor — This is a permanent position in the PM category reporting to the Chair. It provides support and the provision of objective and independent opinions to the Chair, including and maintaining relationships with all key stakeholders.

Administrative Assistant — This is a permanent position in the AS category that reports to the Chair. The Administrative Assistant provides administrative support services to the Chair of the Commission.

The Chair is responsible for the entire Commission budget: $4,177,000.

Vice-Chair

The Vice-Chair of the Commission assists and supports the Chair. The Vice-Chair may be called upon to initiate alternate dispute resolution of complaints when appropriate. The Vice-Chair takes responsibility on behalf of the Chair, when delegated, for preparation and delivery of all interim and final reports following reviews, investigations and hearings, including the findings and recommendations contained therein. He/she plays a key role in directing the work of the Director General, Reviews and Policy, and of the Review Unit staff.

Members

Members of the Commission are appointed on a part-time basis by order of the Governor in Council for each province and territory that contract for Royal Canadian Mounted

Police (RCMP) services, after consultation with the Minister or other elected representatives responsible for police affairs in that province or territory. The Commission does not currently have any part-time members as their appointments have expired.

Executive Director

The Executive Director is a permanent position in the EX category reporting to the Chair and responsible for providing support to the Chair; leadership, strategic direction and oversight over the resources, operations, management and administrative infrastructure of the Commission; the continuing review, evaluation, streamlining and evolution of policies and processes; the management framework, and service delivery strategy; the development and implementation of a communications strategy; constructive relations with the RCMP and the provinces/territories; and the provision of advice on administrative matters to the Chair. As Chief Financial Officer, the Executive Director is required to develop and defend before Treasury Board, justification for additional funding and to explore cooperative funding arrangements.

ATIP Coordinator — This is a permanent position in the PM category reporting to the Executive Director responsible for the application of the Access to Information and Privacy (ATIP) legislation and advisory services on the ATIP program to the Chair and the Executive Director, all levels of management, staff, stakeholders and requesters.

The following positions also report directly to the Executive Director:

Manager, Investigations
Director General, Reviews and Policy
Director, Special Projects
Director, Corporate Services
Director, Enquiries and Complaints
Senior Communications Officer

Budget: $690,000

Senior General Counsel

The Senior General Counsel is a permanent position in the LA category reporting to the Chair and responsible for the management of the Legal Services Unit; the provision of legal advice, opinions and expertise to the Commission; and representation of the Commission at different levels of appeal, up to and including the Supreme Court of Canada. This includes advice on policy and procedures formulation, and respecting rules and procedures for the conduct of all Commission hearings.

The Senior General Counsel manages the Legal Services Unit, including regular staff and part-time counsel; delegates legal work based on expertise and specialization of staff; provides prior advice on legal, interpretative and conflicting legislative instruments

issues; identifies the need for outside counsel; and exercises quality assurance over all Commission legal work.

The following positions report to the Senior General Counsel:

Legal Counsel — Procedural and substantive legal expertise, analysis, research and opinions through written or verbal briefings to the Chair, Senior General Counsel, and members and staff of the Commission, particularly in the fields of public complaints under the *RCMP Act*, administrative, criminal and constitutional law.

Paralegal Specialist — Provides legal services and support for the Senior General Counsel and legal staff of the Commission.

Legal Assistant — Legal services and support for the legal staff of the Commission.

Budget: $420,000

Managers Reporting to the Executive Director

Manager, Investigations

The Manager, Investigations, is a permanent position in the PM category reporting to the Executive Director. He/she manages the investigative functions of the Commission, including some aspects of hearings. He/she is responsible for staffing and managing investigators; developing strategies and carrying out investigations; interviewing witnesses and complainants; writing related in-depth reports; reviewing all material from applicable RCMP investigations; and developing and delivering training to other investigators.

He/she provides expert advice to the Chair, Executive Director and senior management on: investigation policies; processes and procedures relative to conducting investigations; and results of investigations. He/she also provides recommendations and detailed reports on the progress or outcome of investigations. The Manager, Investigations, forecasts requirements for the annual investigations budget for the Executive Director.

The position utilizes 20 percent of the services of the Information Liaison Officer.

Budget: $129,000

Director General, Reviews and Policy

The Director General, Reviews and Policy, is a permanent position in the EX category, reporting to the Executive Director, accountable for overseeing the review and investigation of those complaints where the complainant is dissatisfied with the RCMP's handling of the complaint; developing and implementing a strategy to reduce the caseload

of outstanding cases; developing a simplified process to increase output; reviewing, assessing and negotiating changes to RCMP plans to address recommendations; and developing recommendations for the provision of ministerial direction.

He/she is accountable for developing a strategic planning framework and policy capability for the Commission; directing analytical studies of high-profile policing policy issues that require attention beyond individual cases; developing and implementing accountability reporting instruments; and reviewing and critiquing the annual report of the RCMP.

The following positions report to the Director General, Reviews and Policy:

Senior Reviewer Analysts — Accountable for independent review, analysis, investigation and handling of public complaints against the members of the RCMP where the complainant is dissatisfied with the RCMP's handling of the case; initiating and managing investigations or research contracts; and providing analysis and advice on policing policy and operational issues.

Review and Policy Assistants — Accountable for assisting the Director General, Reviews and Policy in the day-to-day management of the Review and Policy Unit, including coordinating the preparation of review reports for approval.

Senior Policy Analysts — Accountable for developing and implementing strategic policy and planning for the Commission; coordinating the Commission's accountability reporting processes; and processing access to information and privacy requests.

Budget: $946,000

Director, Special Projects

The Director, Special Projects, is a permanent position in the EX category reporting to the Executive Director. This incumbent has been on long-term disability for two years. It is not certain when this employee is expected to return.

Under the general direction of the Chair, the Director, Special Projects, is accountable for developing processes and policies for special interest cases such as relations between police and Aboriginal communities, police use of force, treatment of mentally ill persons by police, cell deaths and police pursuits. The Director, Special Projects, oversees completion of production of special reports on these issues.

Director, Corporate Services

The Director, Corporate Services, is a permanent position in the AS category reporting to the Executive Director. He/she is responsible for the provision of advice and expertise to the Chair and Members on identification of needs, planning and management of the

delivery of the full range of corporate services for the Commission; directs business planning, funding, resource allocation, organizational and service delivery; and provides expertise, advice and services in security, accommodation, information management and material management.

Corporate services include financial planning and services, business planning, information management, human resources, translation services, systems, security, accommodations and facilities management, procurement, contracting, and library services.

The following positions report to the Director, Corporate Services:

Finance Officer — Financial services, advice, interpretation, analyses and reporting services for the Commission.

Librarian (part-time) — Library, research and information services to the Commission headquarters staff and Western Region office employees in Surrey.

Head, Information Holdings — Full range of information holdings and mail services to the Commission. Two Records and Mail clerks report to this position.

Text Revision and Translation Officer — Translation, adaptation, editing, proofreading, quality control services and linguistic advice offered to the Commission for the preparation of all documents in both official languages. An Assistant Translator reports to this position.

Security and Administration Officer — Personnel and access security to the Ottawa office of the Commission. Administration services to internal clients of the Commission including liaison services with external clients such as vendors and contractors.

Budget: $1,252,000

Director, Enquiries and Complaints

This position is vacant and is located in Ottawa. The Director, Enquiries and Complaints, is a permanent position in the EX category reporting to the Executive Director, accountable for: establishing a distinct complaints resolution process to effectively separate the complaints and review functions; developing tools, standards, guidelines, tracking and control mechanisms to expedite the analysis and resolution of complaints and reform its database, performance indicator and reporting mechanisms; developing a strategy for and implementing an alternate dispute resolution mechanism, including the development of criteria for referral to alternate dispute resolution and the development and management of a pool of independent mediators; and marketing the complaints resolution function with the RCMP and promoting an attitudinal change toward it on the part of the RCMP rank and file.

The following positions report to the Director, Enquiries and Complaints:

Enquiries and Complaints Analysts — Formal complaint resolution, alternate dispute resolution and complaint review. Provide members of the public with information and advice on the role and mandate of the Commission, the complaints investigation process, and other sources of information and help.

Manager, Administrative Services — Management of systems operations and financial/administrative/personnel services to the National Complaint Intake Office of the Commission. An Enquiries and Complaints Analyst Assistant and Enquiries and Complaints Assistants report to the Manager, Administrative Services. They provide operational and administrative support to Enquiries and Complaints Analysts and the Manager, Administrative Services, of the Commission Western Region office, Surrey, British Columbia.

Budget: $579,000

Senior Communications Officer

This is a permanent position in the IS category reporting to the Executive Director, responsible for communication strategies, plans, advice, products, services and support for the Commission. This position is responsible for the content in all Treasury Board reports and the Commission's Annual Report as well as all internal and external communication documents.

The following position reports to the Senior Communications Officer:

Information Liaison Officer — 80 percent of this position is utilized in communications; the other 20 percent is shared with the Manager, Investigations. This position responds to media enquiries and advises client managers on the management of media relations. Establishes, maintains and distributes electronic news articles of issues/cases of interest to the Commission and assists in all aspects of communications projects.

Budget: $161,000

Net Cost of Program for 2004–2005

(thousands of dollars)	Total
Gross Planned Spending	**4,735**
Plus: Services Received without Charge	
Accommodation provided by Public Works and Government Services Canada (PWGSC)	**367**
Contributions covering employer's share of insurance premiums and costs paid by TBS	**208**
Employee compensation payments provided by Human Resources and Skills Development Canada	**0**
Subtotal: Services Received without Charge	**575**
Net Cost of Program	**5,310**

For Further Information

Contacts and Web Site

Head Office
P.O. Box 3423
Station "D"
Ottawa, Ontario
K1P 6L4

(613) 952-1471
1-800-267-6637

Western Region
7337 137 Street
Suite 102
Surrey, British Columbia
V3W 1A4

(604) 501-4080
1-800-665-6878

Web Site
www.cpc-cpp.gc.ca

Legislation

The Commission for Public Complaints Against the RCMP shares responsibility with the RCMP for carrying out the provisions of:

Part VII, *Royal Canadian Mounted Police Act* R.S., c. R-10, Part VII

In addition, the Commission for Public Complaints Against the RCMP reports to Parliament on:

Parts VI and VII, *Royal Canadian Mounted Police Act*	R.S., c. R-10, Part VI, Part VII

Publications

Annual Reports
1988–1989 to 2002–2003

Police Pursuits and Public Safety (A Report by the RCMP Public Complaints Commission) Autumn 1999

Chair's Final Report Concerning the Public Interest Investigation into the Incidents Surrounding the Detention and Death of Mr. Kim Erik Nielsen of Kamloops, British Columbia

Chair's Final Report Concerning the Public Interest Investigation into the Incidents Involving Demonstrators in the Communities of Saint-Sauveur and Saint-Simon, New Brunswick

BUDGET DES DÉPENSES

Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada

Budget des dépenses
2004-2005

Partie III – Rapport sur les plans et les priorités

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement. Le Budget des dépenses, qui est déposé à la Chambre des communes par le président du Conseil du Trésor, comporte trois parties :

Partie I – Le Plan de dépenses du gouvernement présente un aperçu des dépenses fédérales et résume les rapports entre les principaux éléments du Budget principal des dépenses et le Plan de dépenses (qui figure dans le Budget).

Partie II – Le Budget principal des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget principal des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Les Parties I et II du Budget des dépenses sont déposées simultanément le 1er mars ou avant.

Partie III – Le Plan de dépenses du ministère est divisé en deux documents :

1) **Les rapports sur les plans et les priorités (RPP)** sont des plans de dépenses établis par chaque ministère et organisme (à l'exception des sociétés d'État). Ces rapports présentent des renseignements plus détaillés au niveau des secteurs d'activité et portent également sur les objectifs, les initiatives et les résultats prévus; il y est fait également mention des besoins connexes en ressources pour une période de trois ans. Les RPP contiennent également des données sur les besoins en ressources humaines, les grands projets d'immobilisations, les subventions et contributions, et les coûts nets des programmes. Ils sont déposés au Parlement par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Ces documents doivent être déposés au plus tard le 31 mars, pour renvoi aux comités qui font ensuite rapport à la Chambre des communes conformément au paragraphe 81(4) du Règlement.

2) **Les rapports ministériels sur le rendement (RMR)** rendent compte des réalisations de chaque ministère et organisme en fonction des attentes prévues en matière de rendement qui sont indiquées dans leur RPP. Ces rapports sur le rendement, qui portent sur la dernière année financière achevée, sont déposés au Parlement en automne par le président du Conseil du Trésor au nom des ministres responsables des ministères et des organismes désignés aux annexes I, I.1 et II de la *Loi sur la gestion des finances publiques*.

Le Budget supplémentaire des dépenses étaye directement la *Loi de crédits*. Le Budget supplémentaire des dépenses énonce les autorisations de dépenser (crédits) et les sommes à inclure dans les projets de loi de crédits que le Parlement doit adopter afin que le gouvernement puisse mettre en application ses plans de dépenses. Le Budget supplémentaire des dépenses est habituellement déposé deux fois par année, soit un premier document au début novembre et un document final au début mars. Chaque Budget supplémentaire des dépenses est caractérisé par une lettre alphabétique (A, B, C, etc.). En vertu de circonstances spéciales, plus de deux Budgets supplémentaires des dépenses peuvent être publiés au cours d'une année donnée.

Le Budget des dépenses, de même que le Budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, représentée par
le Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux, 2004

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante : www.tbs-sct.gc.ca.

En vente chez votre libraire local ou par la poste auprès
des Éditions du gouvernement du Canada
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Ottawa (Ontario)
KIA OS5

Téléphone : (613) 941-5995
Commandes seulement : 1-800-635-7943 (Canada et É.-U.)
Télécopieur : (613) 954-5779 ou 1-800-565-7757 (Canada et É.-U.)
Internet : http://publications.gc.ca

No. de catalogue : BT31-2/2005-III-84
ISBN 0-660-62558-X

Commission des plaintes du public contre la Gendarmerie royale du Canada

Budget des dépenses
2004-2005

Rapport sur les plans et les priorités

Approuvé

L'honorable Anne McLellan, C.P., députée
Solliciteur général du Canada (Ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile Canada)

Table des matières

Section I : Messages 1
- Message de la Présidente 1
- Déclaration de la direction 2

Section II : Raison d'être 3
- Vision, mission et mandat 3

Section III : Vue d'ensemble 4
- Conclusion stratégique 4
- Vue d'ensemble 4

Section IV : Plans et priorités par conclusion stratégique 7
- Plans et priorités selon les résultats stratégiques 9

Section V : Organisation 23
- Rôle et responsabilités 23
- Organisation de la Commission 24
- Fondement de la structure organisationnelle 24
- Dépenses prévues par la Commission 27

Section VI : Annexes 29
- Structure organisationnelle – Rôles et responsabilités 29
- Coût net du programme pour 2004-2005 36
- Pour de plus amples renseignements 37

Section I : Messages

Message de la Présidente

La Commission des plaintes du public contre la GRC fournit une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC et fait en sorte que notre service de police national traite chaque personne avec équité et selon la primauté du droit. Notre portée est vaste, puisque nous nous assurons que les valeurs qui contribuent à rendre les collectivités sûres sont maintenues d'un océan à l'autre.

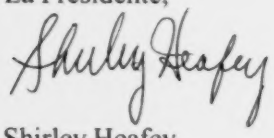
Dans le rapport annuel de l'année dernière, j'ai proposé un plan ambitieux en vue d'améliorer la qualité du service que nous offrons aux Canadiens. Nous avons réalisé de grands progrès cette année en augmentant le nombre de rapports que nous préparons, ce qui permet d'écourter le temps d'attente des Canadiens en ce qui concerne le règlement de leurs plaintes.

Pour atteindre ce but, nous appliquons désormais les principes de la gestion du risque au niveau de l'organisation, ainsi qu'au sein de nos activités. Grâce à cette approche, nous comptons doubler la production des rapports d'examen à la Commission et réduire le nombre de dossiers d'au moins 25 pour cent cette année. Il s'agit d'une approche axée sur les citoyens, d'une optimisation des ressources.

Le Rapport sur les plans et les priorités de cette année est non seulement prospectif, il est, à mon avis, innovateur. Il est fondé sur le nouveau Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) du Conseil du Trésor. Le CRG décrit brièvement les attentes du Conseil du Trésor en ce qui concerne une bonne gestion. Nous adaptons ces attentes de manière à ce qu'elles correspondent aux activités de la Commission pour nous permettre de bien servir les Canadiens et de bien élaborer nos pratiques de gestion, et à ce qu'elles reflètent notre environnement.

Le présent rapport décrit l'approche que nous adoptons en ce qui concerne les quatre piliers de la gestion moderne, c'est-à-dire la responsabilisation, l'innovation, la transparence et la gestion du risque. Nous croyons qu'en élaborant un plan ambitieux et réaliste, nous pourrons améliorer les services que nous offrons et présenter nos résultats par l'entremise de nos pratiques de gestion. Voilà ce que nous envisageons, et nous sommes bien décidés à créer une culture axée sur les résultats, au profit de tous les Canadiens.

La Présidente,



Shirley Heafey

Déclaration de la direction

DÉCLARATION DE LA DIRECTION

Rapport sur les plans et les priorités 2004-2005

Je soumets, en vue de son dépôt au Parlement, le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) de 2004-2005 de la Commission des plaintes du public contre la GRC.

Le document a été préparé conformément aux principes de présentation et aux exigences de déclaration énoncés dans les *Lignes directrices pour la préparation du Rapport sur les plans et priorités 2004-2005* :

- Il décrit fidèlement les plans et les priorités de l'organisation.
- Les données sur les dépenses prévues qu'il renferme respectent les consignes données dans le budget du ministre des Finances et par le Secrétariat du Conseil du Trésor.
- Le document est complet et exact.
- Il se fonde sur de bons systèmes d'information et de gestion ministérielle.

La structure de rapport sur laquelle s'appuie le présent document a été approuvée par les ministres du Conseil du Trésor et sert de fondement à la reddition de comptes pour les résultats obtenus au moyen des ressources et des pouvoirs fournis.

Nom :

Titre : Directrice exécutive par intérim

Date : Le 23 février 2004

Section II : Raison d'être

Vision, mission et mandat

La Commission est un organisme autonome qui ne fait pas partie de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). La Commission traite les plaintes déposées par le public au sujet de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions. Les membres du public peuvent également déposer une plainte concernant toute autre personne nommée ou employée sous le régime de la *Loi sur la GRC*. Une personne peut déposer une plainte même si elle n'est pas liée directement à l'incident.

La Commission a le pouvoir de formuler des conclusions et des recommandations, mais ne peut ni imposer de mesures disciplinaires, ni adjuger de compensations monétaires aux plaignants.

Les énoncés de vision et de mission de la Commission expliquent clairement notre raison d'être, notre travail et les moyens qui nous permettent d'atteindre nos objectifs.

Vision

L'excellence des services de police : une question de redevabilité.

Mission

Fournir une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions, afin d'assurer que la GRC est redevable au public.

Mandat

Le mandat de la Commission est défini dans la partie VII de la *Loi sur la GRC*. Ses activités principales consistent à :

- recevoir les plaintes du public concernant la conduite des membres de la GRC;
- procéder à un examen lorsque les plaignants sont insatisfaits du règlement de leur plainte par la GRC;
- convoquer des audiences et mener des enquêtes;
- énoncer des conclusions et formuler des recommandations.

Section III : Vue d'ensemble

Conclusion stratégique

La Commission favorise l'excellence des services de police en contribuant à la défense des valeurs canadiennes telles que le multiculturalisme et le respect de la diversité, les droits de la personne et les droits civils, l'égalité et l'équité, ainsi que le respect de la primauté du droit.

Résultats pour les Canadiens

Les Canadiens ont un moyen de porter plainte au sujet de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions et de faire examiner le règlement par la GRC de telles plaintes par un organisme externe, en toute indépendance et impartialité.

La Commission fait part de ses conclusions et de ses recommandations au Commissaire de la GRC, lesquelles peuvent contribuer à des changements importants dans la façon dont le maintien de l'ordre est exécuté au Canada.

Description

La Commission est un organisme gouvernemental impartial et indépendant. Elle reçoit les plaintes du public et les envoie à la GRC aux fins d'enquête tel que l'exige la *Loi sur la GRC*. Elle peut également examiner le règlement de la plainte fait par la GRC si le plaignant n'en est pas satisfait. En outre, la Commission peut mener des enquêtes, convoquer des audiences publiques, déposer des plaintes et formuler des conclusions et des recommandations à l'intention du Commissaire de la GRC et les fait parvenir à la ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile. Ces activités législatives seront décrites de façon détaillée dans l'*Architecture d'activités de programmes* de la Commission.

La Présidente de la Commission doit également soumettre un rapport annuel au Parlement dans lequel elle résume les activités menées par la Commission au cours de l'année. Ce rapport est déposé devant chaque chambre du Parlement.

Vue d'ensemble

Le Conseil du Trésor assure le financement de la Commission grâce à un crédit du Parlement. Le financement est tiré du Trésor et les dépenses de la Commission sont notées dans les Comptes publics.

Tel qu'indiqué dans le tableau ci-dessous, les ressources sont attribuées selon les activités de base que la Commission est autorisée à effectuer. Le secteur d'activités de la Commission s'avère la réception et l'examen des plaintes du public. La Commission

assure le service au public à l'aide de quatre activités de base : le règlement des différends à l'amiable, les plaintes officielles, les examens et les enquêtes. La manière dont la Commission exploite ses ressources en ce qui concerne ces activités sera décrite de façon détaillée dans l'*Architecture d'activités de programmes* de la Commission, dont l'ébauche n'est pas encore terminée.

Dans les rapports sur les plans et les priorités des années passées, la Commission s'est centrée sur l'amélioration des activités de base afin de rehausser le niveau de service qu'elle offre aux Canadiens. De grands progrès ont été réalisés en ce qui concerne les domaines qui avaient été jugés prioritaires. Par exemple, la Commission améliore les processus internes et elle augmente considérablement la production par rapport à l'année dernière. De fait, la Commission est en bonne voie de doubler le nombre de rapports d'examen qu'elle produira cette année. Elle demeure centrée sur la sensibilisation des collectivités autochtones, le maintien de l'ordre chez les personnes atteintes d'une maladie mentale, les morts en cellule et les poursuites policières. Ces enjeux requièrent une surveillance constante afin d'assurer l'excellence des politiques du maintien de l'ordre.

La Commission continue d'accorder la priorité à la procédure de règlement des différends à l'amiable et elle analyse présentement les avantages dont pourraient bénéficier les Canadiens en termes d'économie de temps et d'un plus grand niveau de satisfaction en ayant recours à cette procédure. Une étude préliminaire démontre que les cas réglés au moyen de la procédure de règlement des différends à l'amiable sont traités en un mois, alors qu'une plainte réglée au moyen de la procédure officielle peut prendre de six mois à plus d'un an. La prestation rapide de services de qualité signifie en bout de ligne que les résultats sont atteints de manière efficace.

La Commission a également accompli des progrès en ce qui concerne les communications, y compris les suivants : une communication améliorée des activités; des lettres publiées aux éditeurs des journaux; des nouvelles de la Commission; et une plus grande compréhension au sein du gouvernement en ce qui concerne les activités, les procédures et les priorités de la Commission. Une meilleure communication demeurera une priorité au cours des trois prochaines années.

La Commission a réalisé de grands progrès, mais il lui reste encore beaucoup à faire.

Dans son rapport annuel de 2003-2004, la Commission présentera la façon dont le volume des cas est géré et les résultats qui sont accomplis dans l'intérêt des Canadiens. Au cours de l'année dernière, la Commission a mené de plein gré une « confrontation avec la réalité ». La Commission a identifié les risques auxquels elle s'exposait et elle a en conséquence apporté des modifications considérables, dont la plus importante s'avère un renouvellement de l'attention qu'elle porte à la production de rapports d'examen dans un délai opportun.

Par le passé, la Commission accordait la priorité aux procédures. Aujourd'hui, elle se préoccupe des résultats, et ceux-ci sont éloquents : une productivité accrue, une réduction de l'inventaire de dossiers non réglés et une diminution du nombre de ressources attribuées à chaque examen. La Commission s'est améliorée et elle travaille plus rapidement.

Résultat stratégique	Priorités	Type de priorité	Ressources (en milliers de dollars)		
			2004	2005	2006
Réception et examen des plaintes du public	1. Recourir au mode de règlement des différends à l'amiable pour répondre aux préoccupations du public au sujet de la conduite des membres de la GRC	En cours	87,0	116,0	145,0
	2. Recevoir et traiter les plaintes officielles	En cours	463,0	434,0	405,0
	3. Mener des enquêtes et convoquer des audiences dans l'intérêt public	En cours	113,4	116,1	119,7
	4. Recevoir, traiter et rédiger des actes quasi-judiciaires en réponse aux demandes d'examen des plaignants	En cours	1 343,0	1 332,0	1 322,4

Section IV : Plans et priorités par conclusion stratégique

Le Cadre de responsabilisation de gestion (CRG) est un sommaire que l'on donne à tous les chefs d'organismes en vue de les aider à développer des organisations qui sont bien gérées. Le CRG résume les attentes du gouvernement concernant la façon dont les ministères et les organismes doivent être gérés et la façon dont les priorités doivent être établies. La Commission a mis en dernière œuvre le CRG dans la préparation des plans et des priorités de cette année qui sont élaborés dans ce rapport. Par conséquent, l'information contenue dans le présent document sera présentée différemment de l'approche recommandée, mais la Commission estime qu'il s'agit de la méthode la plus détaillée pour la présentation de sa nouvelle approche de gestion.

Le Rapport sur les plans et les priorités de cette année est un travail en cours d'élaboration. Il s'agit d'une transition qui regroupe certaines des obligations de base traditionnelles de rendre compte et le nouveau cadre et les nouvelles politiques qui façonnent les nouvelles pratiques de gestion du gouvernement. En ayant recours au CRG, la Commission démontre qu'elle tient à la gestion moderne et qu'elle se sert des principes de la gestion du risque.

La Commission croit fermement à la transparence. C'est pourquoi le Rapport sur les plans et les priorités de cette année fait état des changements qui seront apportés au sein de la Commission pour que celle-ci puisse assurer un meilleur service aux Canadiens. Des modifications sont en cours dans les domaines suivants :

- la structure de gouvernance en vue d'assurer la reddition de comptes;
- la façon dont la Commission établit ses objectifs stratégiques et la façon dont elle prend des décisions;
- la façon dont la Commission est gérée;
- les attentes des intervenants et la façon d'y parvenir;
- les relations de travail;
- la façon dont la Commission intègre la gestion du risque;
- la façon dont la Commission enregistre ses succès et ses faiblesses;
- la façon dont la Commission rend compte de ses activités.

Le Cadre de responsabilisation de gestion sépare les priorités de la Commission en dix catégories. Chaque catégorie comporte des objectifs stratégiques et chacun de ces objectifs comporte des activités et des mesures du succès. Il s'agit de la base de notre plan étalé sur une période de trois ans.

Le cadre est axé sur la gestion et, plus particulièrement, sur ce que doivent accomplir les gestionnaires et les cadres supérieurs. Les données financières inscrites au tableau des plans et priorités selon les résultats stratégiques représentent un pourcentage des crédits salariaux attribués à chaque activité. Ainsi, l'attribution des ressources est fondée sur le temps qu'accorderont chaque gestionnaire et cadre supérieur à la mise en œuvre de ces initiatives. Les Rapports sur les plans et les priorités qui seront publiés à l'avenir

comporteront une description ventilée des prévisions des opérations et des montants de subsistance.

En ce qui a trait aux activités législatives et à la prestation des services informels de la Commission, l'*Architecture d'activités de programmes* offre une description plus détaillée.

Plans et priorités selon les résultats stratégiques

Gouvernance et orientation stratégique						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
Mettre au point, pour les Canadiens, une culture axée sur les résultats, qui s'oriente vers la création de valeurs grâce à la responsabilisation, l'innovation, la transparence et la gestion du risque.	Revoir la structure de gouvernance et actualiser les rôles, les responsabilités et les rapports de subordination.	Les postes n'étant plus occupés ne figurent pas à la structure de l'organisation. La structure de l'organisation reflète les activités menées par la Commission. Les descriptions de tâches correspondent aux tâches effectuées par les employés.	Nouvelle priorité, 2004 Priorité en cours, 2004 Priorité en cours, 2004	15,0	15,0	15,0
	Créer un cadre global comprenant un cycle de planification, une fixation des priorités et l'établissement de rapports.	On accorde à la Commission un délai et un examen suffisants pour rendre compte des activités, lui permettant ainsi de gérer les priorités concurrentes.	Nouvelle priorité, 2005	2,0	2,0	2,0
	Harmoniser les activités de la Commission et les priorités du gouvernement dans son ensemble.	Entente entre les gestionnaires en ce qui concerne l'application de méthodes en vue de redéfinir les activités de la Commission afin de s'assurer qu'elles correspondent aux priorités du gouvernement dans son ensemble.	Nouvelle priorité, 2005-2006		4,2	4,2

Politiques et programmes						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission continuera à faire usage de ses procédures de règlement à l'amiable pour répondre aux préoccupations des Canadiens concernant la conduite des membres de la GRC.	Mettre à jour les politiques et procédures concernant l'emploi de la procédure de règlement à l'amiable.	Consensus à la Commission concernant les catégories d'allégations qui sont susceptibles d'être réglées en ayant recours à la procédure de règlement à l'amiable.	Nouvelle priorité, 2004-2005	17,3	17,3	17,3
		Entente entre la Commission et la GRC au sujet des catégories d'allégations jugées convenables pour l'application automatique de la procédure de règlement à l'amiable.	Nouvelle priorité, 2005-2006			
		Cinquante pour cent des plaintes sont traitées au moyen de la procédure de règlement à l'amiable.	Nouvelle priorité, 2006-2007			
	Définir une stratégie, en collaboration avec la GRC, dans le but d'accroître l'utilisation de la procédure de règlement à l'amiable.	Entente entre la Commission et la GRC au sujet de la valeur du développement de la procédure de règlement à l'amiable afin d'y intégrer l'étape d'examen.	Nouvelle priorité, 2006-2007			5,5

Politiques et programmes (suite)						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission améliorera les services qu'elle offre aux Canadiens grâce à l'application de principes de la gestion du risque au cours de la production des rapports d'examen.	Mettre au point une approche directe et formelle permettant de gérer la charge de travail en ayant recours à des mécanismes de gestion du risque.	Mise en œuvre uniforme des indicateurs de risque de l'organisation pour chaque rapport d'examen. Une définition de ce que représente un nombre traitable de dossiers dans l'inventaire de la charge de travail. Des indicatifs de production à l'échelle organisationnelle sont clairement définis.	Nouvelle priorité, 2004-2005 Nouvelle priorité, 2004-2005 Nouvelle priorité, 2004-2005	29,0	29,0	29,0
La Commission mettra au point un cadre pour lui permettre de normaliser son approche quant aux activités qu'elle mène dans l'intérêt public, telles les enquêtes et les audiences.	Développer des mesures administratives et des mandats afin de mener des enquêtes dans l'intérêt public.	Des lignes directrices claires sont établies en ce qui concerne les procédures à suivre lorsqu'on mène une enquête dans l'intérêt public.	Nouvelle priorité, 2005-2006	5,4	5,4	5,4
	Développer des mesures administratives et des mandats pour convoquer des audiences d'intérêt public.	Des lignes directrices claires sont établies en ce qui concerne les procédures à suivre lorsqu'une audience d'intérêt public est convoquée.	Nouvelle priorité, 2006-2007			8,4

Valeurs de la fonction publique				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
Les cadres de la Commission soulignent l'importance des valeurs et de l'éthique de la fonction publique quant à la diffusion des résultats aux Canadiens.	Convoquer des réunions du personnel au cours desquelles les valeurs seront exposées et évaluées.	Une réunion semestrielle sera organisée dans le but d'évaluer de façon informelle le rendement de la Commission en ce qui concerne le respect des valeurs et de l'éthique de la fonction publique.	Nouvelle priorité, 2004	4,3	4,3	4,3
	Établir le succès de la Commission en intégrant les valeurs et l'éthique de la fonction publique à son milieu de travail.	Établir des données de base ayant trait à l'évaluation à laquelle procèdent les employés, qui porte sur le rendement de la Commission en ce qui concerne le respect des valeurs et de l'éthique de la fonction publique. Noter le degré d'amélioration par suite de l'évaluation, qui porte sur le rendement de la Commission en ce qui concerne le respect des valeurs et de l'éthique de la fonction publique.	Nouvelle priorité, 2005-2006 Nouvelle priorité, 2006-2007		6,5	6,5

Ressources humaines				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission élaborera des politiques claires en matière des ressources humaines qui favoriseront un développement durable des ressources humaines.	Établir un plan annuel des ressources humaines qui offre un aperçu des stratégies en matière de dotation, de recrutement, de classification, de formation et de relations de travail.	Les priorités en dotation se fondent sur les activités qui reflètent les priorités de la Commission. Les niveaux de classification correspondent aux activités et aux pouvoirs délégués. La reconnaissance et les récompenses font partie des stratégies de recrutement et de maintien en fonction. Des plans de formation sont mis en place pour les employés.	Nouvelle priorité, 2004 Nouvelle priorité, 2005-2006 Nouvelle priorité, 2006 Nouvelle priorité, 2004-2005	18,8	18,8	18,8

Service axé sur les citoyens				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission saisira davantage les attentes des intervenants en ce qui concerne les activités de la Commission.	Établir un cadre en vue d'un sondage mené auprès des intervenants.	Établir un consensus quant à l'approche, à l'objectif, au format et aux questions qui seront posées.	Nouvelle priorité, 2005-2006	10,9	10,9	10,9

Service axé sur les citoyens (suite)						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
	Effectuer des sondages annuels afin d'évaluer le degré de satisfaction des intervenants en ce qui concerne les activités de la Commission.	Établir des données de base ayant trait à la satisfaction des intervenants en ce qui concerne le rendement de la Commission. Noter, tous les ans, l'état d'avancement du degré de satisfaction des intervenants afin de s'assurer que les normes et les lignes directrices gouvernementales sont respectées.	Nouvelle priorité, 2006 Nouvelle priorité, 2006	10,7	10,7	10,7
	Accroître l'usage des technologies de l'information en vue d'améliorer la prestation de services.	Accroître l'usage de moyens électroniques en vue d'accélérer la transmission d'informations à la GRC ou depuis cet organisme en vue de faciliter l'évaluation des cas.	Nouvelle priorité, 2006-2007	13,4	11,8	11,8

Gestion du risque				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission prendra des décisions proactives en s'appuyant sur l'examen des risques internes et externes.	Établir un cadre afin d'intégrer les analyses des forces, des faiblesses, des possibilités et des menaces (FFPM) aux processus de planification et de décisions.	Les considérations liées au risque sont intégrées aux processus de planification stratégique et de décisions.	Nouvelle priorité, 2005	11,4		
	Revoir régulièrement le profil de risque de l'organisation.	Démontrer qu'une révision du profil de risque de l'organisation est effectuée de façon périodique.	Nouvelle priorité, 2005	3,3	3,3	3,3
Gestion du risque (suite)				**Ressources (en milliers de dollars)**		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
	Mettre au point des mécanismes et offrir une formation aux membres du personnel en ce qui concerne la façon d'appliquer efficacement les principes de la gestion du risque dans les activités quotidiennes.	Les facteurs de la gestion du risque seront examinés régulièrement afin de s'assurer qu'ils sont fidèles au milieu changeant, tant à l'externe qu'à l'interne.	Nouvelle priorité, 2005-2006		3,7	1,7

Régie						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission fera en sorte que le contexte organisationnel, les mécanismes de contrôle et l'intégration des politiques gouvernementales œuvrent de concert dans le but de faciliter la réalisation des objectifs organisationnels.	Mettre en œuvre la nouvelle structure et les changements apportés aux procédures de la Commission et en faire part aux intervenants.	La structure organisationnelle est comprise par tous les intervenants et des interactions ont lieu au niveau approprié.	Nouvelle priorité, 2004-2005	4,1	4,1	4,1
	Revoir régulièrement le plan de vérification de la Commission en fonction du risque.	Les conclusions découlant du plan de vérification en fonction du risque et les défaillances des contrôles sont prises en compte.	Nouvelle priorité, 2004-2005	4,8	4,8	4,8

Régie (suite)				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
	Recourir au Modèle de la capacité de la gestion financière afin d'évaluer la façon dont la Commission se sert des ressources et les résultats qui sont obtenus.	Les ressources sont exploitées de façon équilibrée, de sorte que les résultats satisfont aux objectifs stratégiques ou les dépassent. Les analyses montrent une approche rentable en ce qui a trait à l'exploitation des ressources financières et humaines.	Nouvelle priorité, 2006 Nouvelle priorité, 2006-2007		8,8	8,8
	Évaluer et intégrer les nouvelles politiques gouvernementales qui s'appliquent à la Commission.	Mesurer l'impact que la politique de gestion de l'information gouvernementale aura sur la Commission. Établir une stratégie en vue d'appliquer correctement la politique qui se rapporte aux attributions en matière de ressources nécessaires. Intégrer la politique de gestion de l'information gouvernementale aux activités de la Commission.	Nouvelle priorité, 2004-2005 Nouvelle priorité, 2005-2006 Nouvelle priorité, 2006-2007	10,2	10,2	10,2

Responsabilités				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission augmentera le niveau de responsabilités pour chaque membre de l'équipe de gestion.	Établir un cadre qui comprendra des données financières et non financières concernant les activités de la Commission.	Augmentation certaine de l'utilisation des données financières et non financières dans le cadre du processus décisionnel.	Nouvelle priorité, 2005-2006	6,9	6,9	6,9
	Les gestionnaires se servent du cadre pour rendre compte de l'exploitation des ressources et des résultats obtenus.	Examen régulier des ressources autorisées pour chaque activité, afin de s'assurer que la Commission atteint ses objectifs stratégiques.	Nouvelle priorité, 2005-2006	7,0	7,0	7,0
	Fixer des objectifs clairs qui seront reflétés dans les ententes de gestion du rendement.	Surveiller le rendement de l'équipe de gestion afin de s'assurer que les activités cadrent avec les objectifs stratégiques. L'entente de gestion du rendement de chaque gestionnaire correspond aux engagements de l'organisme.	Nouvelle priorité, 2004-2005 Nouvelle priorité, 2004-2005	2,8	2,8	2,8
	Les délégations tiennent compte des responsabilités de chaque gestionnaire.	Surveillance et examen périodiques du rendement des gestionnaires.	Nouvelle priorité, 2004-2005	2,8	2,8	2,8

Apprentissage, innovation et gestion du changement						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission assurera une gestion innovatrice en fixant et en planifiant ses priorités et en intégrant l'approche des « leçons à retenir » lorsqu'elle évaluera le rendement de ses politiques et de ses programmes.	Continuer la préparation de rapports trimestriels portant sur les indicateurs de l'organisme, tels que la productivité et les délais d'exécution dans les domaines-clés des procédures de plainte et d'examen.	Maintenir ou améliorer les niveaux récents de la production et raccourcir les délais d'exécution.	Priorité en cours	8,3	8,3	8,3
	Effectuer un examen mensuel de la production de rapports d'examen afin de s'assurer que les objectifs internes sont atteints.	Contrôle de la productivité.	Priorité en cours, 2004	3,8	3,8	3,8
	Établir un cadre qui permettra de surveiller d'autres activités de la Commission, tels que les plaintes officielles, l'emploi du mode de règlement des différends à l'amiable et l'état d'avancement des enquêtes.	Rapport d'étape mensuel sur le nombre de plaintes officielles et l'emploi du mode de règlement des différends à l'amiable. Évaluation mensuelle de l'état d'avancement des enquêtes dans laquelle figurent les questions qui ont été soulevées et les ressources qui ont été dépensées.	Nouvelle priorité, 2005-2006	5,6	5,6	5,6

Apprentissage, innovation et gestion du changement (suite)						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
	Préparer un recueil de modèles en ce qui concerne les questions d'intérêt pour la Commission.	Discussion et rapport d'étape mensuels portant sur les enjeux mentionnés dans le recueil de modèles.	Nouvelle priorité, 2005-2006		1,1	

Résultats et rendement						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	**Activités**	**Mesures**	**Type de priorité**	**2004**	**2005**	**2006**
La Commission recueillera des renseignements au sujet des résultats et du rendement, qui serviront dans le cadre des processus de décisions et aux obligations concernant les rapports publics.	Intégrer des données financières et non financières dans le processus de décisions.	Renforcement des résultats des programmes et des résultats financiers.	Nouvelle priorité, 2004	5,6	5,6	5,6

Résultats et rendement (suite)						
				Ressources (en milliers de dollars)		
Résultats stratégiques	Activités	Mesures	Type de priorité	2004	2005	2006
	Préparer un plan d'évaluation pour mesurer l'impact qu'a l'examen des plaintes à la Commission.	Surveiller le taux d'acceptation des conclusions et recommandations de la Commission par le Commissaire de la GRC. Identifier les recommandations auxquelles le Commissaire a souscrit pour chaque exercice financier et par lieu géographique.	Priorité en cours Nouvelle priorité, 2005	2,5	2 ,5	2,5
	Les gestionnaires rendent compte des résultats des programmes et des résultats financiers.	Montrer que les résultats prévus ont été atteints.	Nouvelle priorité, 2004	0,8	0,800	0,8
	Fournir des renseignements aux citoyens et aux parlementaires au sujet des activités de la Commission et améliorer ses mesures de rendement et ses résultats.	Qualité du rapport sur les plans et les priorités, du rapport annuel et du rapport ministériel sur le rendement.	Priorité en cours	22,2	22,2	22,2

Section V : Organisation

Rôle et responsabilités

Le rôle fondamental de la Commission est d'effectuer une surveillance civile de la conduite des membres de la GRC dans l'exercice de leurs fonctions de maintien de l'ordre. La Commission tient la GRC responsable de ses actes devant la population; pour ce faire, elle procède, à la demande des plaignants, à un examen indépendant du règlement de plaintes par la GRC et formule des recommandations au Commissaire de la GRC.

Les membres du public peuvent déposer des plaintes au sujet de la conduite de membres de la GRC à la GRC même, à la Commission ou aux autorités provinciales responsables du maintien de l'ordre. Habituellement, les plaintes sont d'abord envoyées à la GRC. Le Commissaire de la GRC est tenu de faire rapport sur les résultats des enquêtes aux plaignants. Si les plaignants ne sont pas satisfaits du règlement de leur plainte par la GRC, ils peuvent alors demander à la Commission de procéder à un examen de ce règlement. La Présidente de la Commission peut aussi déposer une plainte si elle estime qu'il existe des motifs raisonnables de le faire.

Lors de l'examen du règlement d'une plainte par la GRC, la Commission n'agit pas à titre d'avocat du plaignant ou des membres de la GRC. Son rôle est d'enquêter sur les plaintes de façon indépendante pour en arriver à ses propres conclusions, à la suite d'un examen objectif des renseignements dont elle dispose.

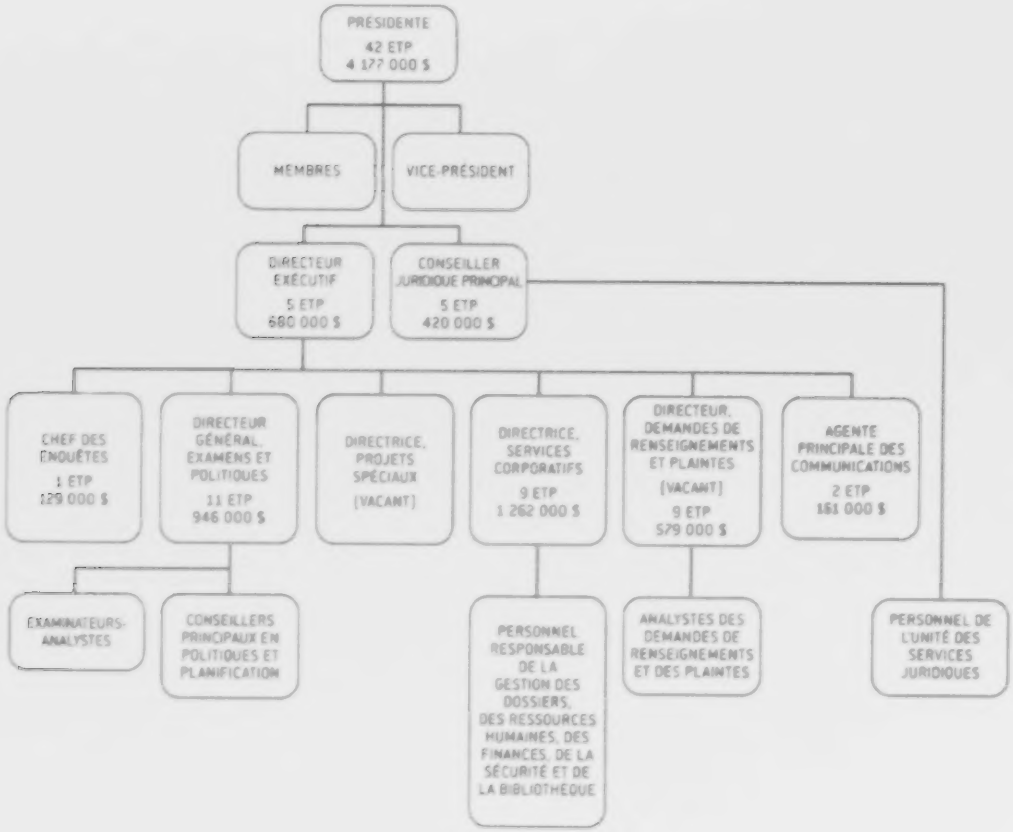
Lorsqu'elle procède à un examen, la Commission tient compte de tous les renseignements pertinents fournis par les plaignants et la GRC. Si elle n'est pas convaincue que cette information est complète, elle demande des renseignements additionnels à la GRC ou, s'il y a lieu, mène sa propre enquête. La Présidente peut même convoquer une audience publique pour enquêter sur une plainte si elle le juge nécessaire.

Si la Présidente ou le Vice-président de la Commission n'est pas d'accord avec le règlement d'une plainte par la GRC, un rapport intérimaire énonçant ses conclusions et ses recommandations est établi et transmis au Commissaire de la GRC. Une fois reçue la réponse du Commissaire de la GRC, un rapport final est envoyé à la ministre de la Sécurité et de la Protection civile, au Commissaire et aux parties visées. Si, en revanche, la Présidente ou le Vice-président est d'accord avec le règlement de la GRC, un rapport final à cet effet est établi et transmis aux destinataires susmentionnés.

La Commission rend compte au Parlement. La ministre de la Sécurité publique et de la Protection civile dépose les rapports de la Commission. Autrement, la Ministre ne participe pas aux opérations de la Commission.

Organisation de la Commission

Organigramme



Fondement de la structure organisationnelle

Les postes de dirigeants, c'est-à-dire le Président, le Vice-président, les membres, le directeur exécutif et le conseiller juridique principal, existent depuis la création de la Commission et s'avèrent un arrangement judicieux et efficace.

Par contre, les postes de cadres supérieurs ont été modifiés et se sont développés au cours des dix dernières années, et il est probable qu'ils changeront encore quelque peu au cours des deux ou trois prochaines années afin d'assurer une reddition de comptes efficace. Voici quelques modifications qui ont déjà été effectuées et d'autres qui sont prévues.

Le poste de chef des enquêtes est nouveau. Il fut créé pour exercer une partie des fonctions du Directeur des projets spéciaux et pour répondre au besoin grandissant d'un enquêteur résidant à temps plein.

Le poste de directeur général des examens et politiques fait actuellement l'objet d'un examen. On compte attribuer les responsabilités relevant du domaine de la politique à l'Unité des services juridiques, puisque cette dernière est à l'affût des développements en ce qui a trait aux lois qui touchent la surveillance civile. Ce poste deviendra à nouveau celui de directeur des examens et sera classé à un niveau inférieur.

On envisage d'autres changements dans cette unité. De nouvelles descriptions de tâches seront rédigées et classées aux niveaux PM-04 et PM-05 pour permettre à la Commission d'embaucher des examinateurs-analystes de premier échelon et d'échelon intermédiaire. La courbe d'apprentissage de ces postes est d'environ un an et les analystes de premier échelon seront classés de façon appropriée, soit à un niveau inférieur.

On espère que la possibilité de grimper d'échelon incitera les employés à rester en poste et à espérer pouvoir obtenir des promotions. Grâce à cette approche, la Commission souhaite conserver ses employés plus longtemps et ainsi éviter de nombreuses transitions, qui causent parfois de sérieux problèmes dans un petit organisme.

Le poste de directeur des projets spéciaux est vacant depuis deux ans, car l'employé qui occupe ce poste a pris un congé d'invalidité de longue durée. Ce poste comporte certaines tâches qui ont été réparties entre d'autres gestionnaires, notamment les tâches qui se rapportent aux enquêtes. Certaines fonctions ont été abandonnées au détriment du mandat de la Commission. Selon le financement disponible, la Commission doit entreprendre certains projets tels que la recherche portant sur les relations entre la police et les collectivités autochtones, le recours à la force par la police, le traitement des personnes atteintes d'une maladie mentale par la police, les morts en cellule et les poursuites policières.

Le poste de directeur des services corporatifs sera examiné de façon détaillée au cours des deux prochaines années, puisque le titulaire du poste s'apprête à prendre sa retraite. Bien que l'on planifie la relève pour ce poste, il reste à savoir s'il demeurera dans le même groupe et au même niveau ou s'il sera reclassé à un échelon supérieur. Les tâches qui s'y rattachent seront essentiellement les mêmes. Cependant, si l'on considère des postes semblables dans d'autres organismes et ministères, on constate qu'un niveau EX serait plus approprié pour satisfaire aux exigences du poste. Une décision sera prise en 2005-2006, dès que les experts en ressources humaines auront fourni des conseils à ce sujet.

Le poste de directeur des demandes de renseignements et des plaintes qui est occupé à Ottawa est vacant depuis deux ans, car le titulaire du poste a accepté une nomination au poste de directeur exécutif. Afin de déterminer si ce poste requiert un employé à temps plein, le directeur exécutif a continué à effectuer les tâches de ce poste en se rendant régulièrement au bureau régional de l'Ouest situé à Surrey. D'après l'analyse qui a été menée, il semble qu'un poste à temps partiel serait suffisant pour effectuer les tâches qui y sont rattachées.

Par le passé, un directeur régional était à la fois responsable de l'administration du bureau de la région de l'Ouest à Surrey et de la gestion de ce bureau. Il y a quelque temps que ce poste est vacant. Depuis, l'administration de bureau a été ajoutée au poste reclassifié de gestionnaire des services administratifs. Cependant, il faudra élaborer des directives plus rigoureuses compte tenu des services quotidiens que fournissent les analystes. Ces services, dont le règlement des différends à l'amiable, sont importants et exigent beaucoup de temps.

Par conséquent, on songe à rétablir le poste de directeur régional du bureau de la région de l'Ouest à Surrey, en raison des nombreuses demandes provenant des provinces des Prairies, selon lesquelles la Commission devrait traiter plus directement avec les clients de ces régions qui veulent déposer une plainte contre la GRC.

Le ministère du Procureur général du gouvernement de la Saskatchewan et la Federation of Saskatchewan Indian Nations (FSIN) s'intéressent particulièrement à ce que la Commission soit présente en Saskatchewan en raison de la forte population autochtone qui y habite et qui reçoit les services policiers de la GRC. Ces organismes demandent à la Commission qu'elle partage un bureau avec eux afin d'améliorer la procédure de réception des plaintes provenant des collectivités autochtones dans cette région du pays. Le directeur régional gérerait le bureau de Surrey et celui de la Saskatchewan.

On a créé le poste d'agent principal des communications à la suite d'une recommandation formulée dans un rapport du vérificateur général. La Commission devait améliorer ses communications internes et externes, ainsi que développer une stratégie et la mettre en œuvre.

Au cours de l'exercice financier 2004-2005, la Commission prévoit créer un nouveau poste qui relèvera du directeur exécutif, dont le titre serait agent principal de la planification stratégique et de la gestion financière. Le titulaire de ce poste serait chargé des initiatives du Conseil du Trésor telles que la fonction de contrôleur moderne, la gestion du risque intégrée, les plans de vérification et d'évaluation en fonction du risque, ainsi que d'une partie de la planification financière. Ces tâches seraient effectuées sous l'autorité du directeur exécutif. Lorsque ce poste sera comblé, on décidera si le poste de conseiller exécutif de la Présidente sera aboli, dans la mesure où les tâches qu'effectue présentement le titulaire de ce poste peuvent être réparties entre d'autres membres du personnel.

Dépenses prévues par la Commission

(en milliers de dollars)	Prévision des dépenses 2003-2004	**Dépenses prévues 2004-2005**	Dépenses prévues 2005-2006	Dépenses prévues 2006-2007
Réception et examen des plaintes du public				
Budget principal des dépenses (brut)	4 677	**4 735**	4 735	4 735
Total du Budget principal des dépenses	4 677	**4 735**	4 735	4 735
Rajustements				
Résolution des contraintes de financement	430			
Report du budget d'exploitation	7			
Bloquée – Incidence budgétaire de 2003, répartition visée au montant de 1 milliard de dollars	-20			
Négociations collectives	16			
Fonction de contrôleur moderne	80			
Total des rajustements	513			
Dépenses prévues nettes	5 190	**4 735**	4 735	4 735
Plus : Valeur des services reçus sans frais	569	**575**	575	575
Coût net du programme	**5 759**	**5 310**	5 310	5 310
Équivalents temps plein	42	**42**	42	42

La Commission a reçu 80 000 $ au titre du crédit 10 du CT destiné au Projet sur la fonction de contrôleur moderne. De plus, elle a reçu un report de 6 682 $ dans le cadre du Budget supplémentaire des dépenses, ainsi que 16 000 $ grâce aux négociations collectives.

La Commission a reçu 630 636 $ grâce à une soumission qu'elle a présentée au Conseil du Trésor afin qu'elle puisse remplir son mandat jusqu'à la fin de l'exercice financier de 2003-2004. Ces fonds ont servi à couvrir le déficit aux chapitres de la rémunération et du budget d'exploitation. Ce financement a été réparti comme suit : rémunération – 347 925 $, régime d'avantages sociaux des employés – 69 585 $, E & M – 101 821 $, TPSGC – 45 230 $, congé parental – 37 282 $ et indemnité de départ – 28 793 $.

La Commission a eu une réduction de 20 000 $, qui a été bloquée dans le cadre de la répartition visée au montant de 1 milliard de dollars.

Section VI : Annexes

Structure organisationnelle – Rôles et responsabilités

Président

Le Président est le chef de la direction générale et est membre de la Commission à temps plein. Il est nommé par le gouverneur en conseil pour un mandat de cinq ans au maximum. Le Président supervise les membres du personnel de la Commission et gère le travail que ceux-ci effectuent.

Le Vice-président s'acquitte de ses fonctions à temps plein et relève du Président. Ce dernier peut déléguer au Vice-président tout pouvoir, obligation ou tâche qui lui sont conférés, à l'exception du pouvoir de déléguer et de l'obligation de déposer un rapport annuel au Parlement.

Le Président peut avoir un personnel de 27 membres nommés à temps plein ou à temps partiel qui peuvent être appelés à présider des audiences. Le directeur exécutif et le conseiller juridique principal relèvent également du Président.

Les postes suivants relèvent aussi du Président :

Conseiller exécutif – Il s'agit d'un poste permanent classé au niveau PM, qui relève du Président. Le titulaire de ce poste fournit un appui au Président et lui donne des opinions objectives et indépendantes, y compris le maintien des liens avec tous les autres intervenants principaux.

Adjoint administratif – Il s'agit d'un poste permanent classé au niveau AS, qui relève du Président. L'adjoint administratif assure des services de soutien administratif au Président de la Commission.

Le Président gère l'ensemble du budget de la Commission, soit 4 177 000 $.

Vice-président

Le Vice-président fournit un appui au Président. Il peut être appelé à régler des plaintes grâce au mode de règlement des différends à l'amiable, s'il y a lieu. Le Président peut lui déléguer certaines tâches, dont la préparation et la soumission de tous les rapports intérimaires et finals à la suite d'un examen, d'une enquête et d'une audience, y compris les conclusions et les recommandations qui y figurent. Il joue un rôle important en ce qui concerne la gestion du travail du directeur général des examens et politiques et de celui du personnel de l'Unité des examens.

Membres

Les membres de la Commission, qui proviennent de chaque province ou territoire utilisant par contrat les services de police de la GRC, sont nommés à temps partiel par le gouverneur en conseil, là l'issue de consultations avec le ministre ou d'autres représentants responsables des questions policières de la province ou du territoire visé. Actuellement, la Commission ne comprend aucun membre nommé à temps partiel, leur nomination ayant pris fin.

Directeur exécutif

Le poste de directeur exécutif est un poste permanent, classé au niveau EX, et qui relève du Président. Le titulaire du poste est chargé de fournir un appui au Président; il doit faire preuve de leadership et doit assurer une orientation stratégique et un contrôle des ressources, des opérations, de la gestion et de l'infrastructure administrative de la Commission; il est en outre responsable de l'examen, de l'évaluation, de la rationalisation et de l'évolution des politiques et procédures sur une base continue. Le directeur exécutif s'occupe du cadre de gestion et de la stratégie de prestation des services; du développement et de la mise en œuvre d'une stratégie de communication; des liens constructifs avec la GRC et les provinces et territoires; et de l'élaboration des protocoles d'entente. Enfin, il fournit des conseils au Président au sujet de questions d'ordre administratif. En tant qu'agent principal des finances, le directeur exécutif doit fournir des justifications et défendre son point de vue au Conseil du Trésor en ce qui concerne un financement supplémentaire et il doit analyser des accords de collaboration en ce qui concerne des dispositions en matière de financement.

Coordonnateur de l'AIPRP – Il s'agit d'un poste permanent classé au niveau PM, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire du poste est chargé de l'application de la législation concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (AIPRP) et des services consultatifs liés au programme de l'AIPRP auprès du Président, du directeur exécutif, de tous les niveaux de gestion, du personnel, des intervenants et des auteurs de la demande.

Les postes suivants relèvent également du directeur exécutif :

Chef des enquêtes
Directeur général des examens et politiques
Directeur des projets spéciaux
Directeur des services corporatifs
Directeur des demandes de renseignements et des plaintes
Agent principal des communications

Budget : 690 000 $

Conseiller juridique principal

Le poste de conseiller juridique principal est un poste permanent classé au niveau LA, qui relève du Président. Le titulaire du poste est responsable de la gestion de l'Unité des services juridiques et de la prestation de conseils juridiques, d'opinions et d'expertise à la Commission. Il représente la Commission dans le cadre de diverses catégories d'appels, y compris la Cour suprême du Canada. Il doit également fournir des conseils au sujet de l'élaboration de la politique et des procédures et au sujet des règles et des procédures à suivre au cours des audiences tenues par la Commission.

Le conseiller juridique principal gère l'Unité des services juridiques, y compris le personnel permanent et les conseillers embauchés à temps partiel. Il délègue des tâches juridiques selon l'expertise et la spécialisation des membres du personnel; il fournit des conseils préalables au sujet des affaires juridiques, d'interprétation ou concernant des instruments de pouvoir législatif contradictoires; il identifie le besoin de recourir à un conseiller de l'extérieur et vérifie la qualité de tous les travaux de nature juridique de la Commission.

Les postes suivants relèvent du conseiller juridique principal :

Conseiller juridique – Cette personne fournit une expertise juridique fondée en matière de procédures; elle se livre à des analyses et à des recherches et formule des opinions au moyen d'exposés écrits ou verbaux destinés au Président, au conseiller juridique principal, aux membres et au personnel de la Commission, surtout en ce qui concerne les plaintes du public aux termes de la *Loi sur la GRC* et des droits administratif, criminel et constitutionnel.

Spécialiste juridique – Le titulaire du poste assure des services juridiques et fournit un appui au conseiller juridique principal et au personnel juridique de la Commission.

Adjoint juridique – Cet adjoint assure des services juridiques et fournit un appui au personnel juridique de la Commission.

Budget : 420 000 $

Gestionnaires relevant du directeur exécutif

Chef des enquêtes

Le poste de chef des enquêtes est un poste permanent, classé au niveau PM, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire du poste gère les tâches liées aux enquêtes de la Commission, y compris certains aspects des audiences. Il est chargé de l'embauche et de la gestion des enquêteurs; il développe des stratégies et mène des enquêtes; il interviewe des témoins et des plaignants; il rédige des rapports approfondis faisant suite aux enquêtes; il examine tous les documents des enquêtes pertinentes effectuées par la

Gendarmerie royale du Canada (GRC); et il met au point et donne la formation requise aux autres enquêteurs.

Le titulaire du poste donne des conseils d'expert au Président, au directeur exécutif et aux cadres supérieurs en ce qui concerne les politiques d'enquête, les procédés et les procédures d'enquête et les résultats à la suite d'une enquête. Il formule des recommandations dans des rapports détaillés, qui font état du degré d'avancement ou du résultat d'une enquête. Le chef des enquêtes informe le directeur exécutif du financement à prévoir dans le budget annuel en ce qui concerne les enquêtes.

Le poste requiert 20 p. 100 des services offerts par l'agent de liaison des informations.

Budget : 129 000 $

Directeur général des examens et politiques

Le poste de directeur général des examens et politiques est un poste permanent, classé au niveau EX, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire du poste est chargé de coordonner les examens et les enquêtes des plaintes déposées par les plaignants qui ne sont pas satisfaits de la façon dont la GRC a traité leur plainte. Il développe et met en œuvre des stratégies visant à éliminer le nombre de cas non réglés. Il crée un procédé simplifié servant à augmenter la production; et il examine, évalue et négocie des modifications à apporter aux stratégies de la GRC dans le but de donner suite aux recommandations et formule des recommandations aux fins d'orientation de l'organisme.

Le titulaire du poste doit établir un cadre de planification stratégique et indiquer les capacités de la Commission en matière de politique. Il mène des études analytiques au sujet d'enjeux politiques d'envergure qui traitent du maintien de l'ordre et qui demandent une attention plus systématique. Le titulaire doit développer et mettre en œuvre des instruments de rapport. Il examine et critique le rapport annuel de la GRC.

Les postes suivants relèvent du directeur général des examens et politiques :

Examinateurs-analystes principaux – Les titulaires de ce poste sont responsables de l'examen indépendant, de l'analyse, de l'enquête et du traitement des plaintes du public déposées contre les membres de la GRC lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de la façon dont la GRC a traité sa plainte. Ils mènent et gèrent des enquêtes ou des contrats de recherche et fournissent une analyse et des conseils en ce qui concerne des enjeux opérationnels et la politique du maintien de l'ordre.

Adjoints des examens et politiques – Ces personnes aident le directeur général à gérer de façon quotidienne l'Unité des examens et politiques, y compris coordonner la préparation des rapports d'examen aux fins d'approbation.

Analystes principaux en politiques – Ces personnes sont chargées d'établir et de mettre en œuvre une politique et une planification stratégiques pour la Commission; elles coordonnent les procédures de rapport et traitent les demandes d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels.

Budget : 946 000 $

Directeur des projets spéciaux

Le poste de directeur des projets spéciaux est un poste permanent classé au niveau EX, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire de ce poste est en congé d'invalidité depuis deux ans. La date de retour de cet employé demeure inconnue.

Le directeur des projets spéciaux, sous la supervision du Président, est chargé d'établir des procédés et des politiques en ce qui concerne les cas d'intérêt particulier tels que les relations entre la police et les collectivités autochtones, le recours à la force, le traitement des personnes atteintes d'une maladie mentale, les morts en cellule et les poursuites policières. Le directeur des projets spéciaux coordonne l'achèvement de la production de rapports spéciaux qui traitent de ces enjeux.

Directeur des services corporatifs

Le poste de directeur des services corporatifs est un poste permanent classé au niveau AS, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire du poste doit fournir des conseils et une expertise au Président et aux membres au sujet des besoins, de la planification et de la gestion en ce qui concerne tous les services corporatifs qui sont offerts à la Commission. Il gère la planification opérationnelle, le financement, l'attribution des ressources, les stratégies organisationnelles et la prestation des services. Le titulaire du poste fournit des conseils et une expertise et assure des services en matière de sécurité, de locaux, de gestion de l'information et de matériel.

Les services corporatifs comprennent la planification financière et les services financiers, la planification opérationnelle, la gestion de l'information, les ressources humaines, les services de traduction, les systèmes, la sécurité, la gestion des locaux, l'approvisionnement, la prestation extérieure de services et les services de bibliothèque.

Les postes suivants relèvent du Directeur des services corporatifs :

Agent des finances – Cette personne assure des services financiers, donne une interprétation, procède à des analyses et assure des services d'établissement de rapports pour la Commission.

Bibliothécaire (temps partiel) – Le titulaire du poste assure des services de bibliothèque, de recherche et d'information au personnel de l'administration centrale de la Commission et aux employés du bureau de la région de l'Ouest à Surrey.

Chef des systèmes de gestion de l'information et des documents – Cette personne fournit tous les fonds de renseignements et assure les services du courrier. Deux commis aux dossiers et au courrier relèvent de ce poste.

Agent de révision de texte et de traduction – Cette personne assure des services de traduction, d'adaptation, de révision, de correction d'épreuves et de contrôle de la qualité. Elle fournit des conseils de nature linguistique à la Commission afin que tous les documents soient disponibles dans les deux langues officielles. Un traducteur adjoint relève de ce poste.

Agent de sécurité et d'administration – Le titulaire du poste est responsable de la sécurité du personnel et de l'accès au bureau de la Commission situé à Ottawa. Il assure des services administratifs aux clients internes de la Commission, y compris des services de liaison avec des clients extérieurs tels que des vendeurs et des entrepreneurs.

Budget : 1 252 000 $

Directeur des demandes de renseignements et des plaintes

Ce poste, situé à Ottawa, est vacant. Le poste de directeur des demandes de renseignements et des plaintes est un poste permanent classé au niveau EX, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire du poste doit établir une procédure distincte de règlement des plaintes afin de bien fixer les tâches liées aux plaintes et aux examens; il développe des mécanismes de normes, de directives, de suivi et de contrôle en vue d'accélérer l'analyse et le règlement des plaintes et de mettre à jour sa base de données, ses indicateurs de rendement et ses mécanismes de communication. Le titulaire du poste doit définir une stratégie et mettre en place un mécanisme de règlement des différends à l'amiable, y compris la mise au point de critères en vue d'une présentation du mécanisme en question ainsi que la mise sur pied et la gestion d'un groupe de médiateurs indépendants. Il est chargé de promouvoir la formule du règlement des plaintes auprès de la GRC et la mise en valeur d'un changement d'attitudes de la part de la GRC à l'égard de cette formule.

Les postes suivants relèvent du directeur des demandes de renseignements et des plaintes :

Analystes des demandes de renseignements et des plaintes – Ces personnes ont recours au mode de règlement des différends à l'amiable et à la procédure officielle de règlement; elles examinent également les plaintes. Ces analystes fournissent des renseignements et des conseils aux membres du public au sujet du rôle et du mandat de la Commission et de la procédure d'enquête sur les plaintes, ainsi que d'autres renseignements et conseils.

Gestionnaire des services administratifs – Le titulaire du poste s'occupe de la gestion de l'exploitation des systèmes, ainsi que des services financiers, administratifs et du

personnel au bureau de réception des plaintes de la Commission. Le gestionnaire des services administratifs supervise l'adjoint aux analystes des demandes de renseignements et des plaintes et les adjoints aux demandes de renseignements et des plaintes. Ces personnes fournissent un appui opérationnel et administratif aux analystes des demandes de renseignements et des plaintes et au gestionnaire des services administratifs du bureau de la région de l'Ouest de la Commission, situé à Surrey en Colombie-Britannique.

Budget : 579 000 $

Agent principal des communications

Il s'agit d'un poste permanent classé au niveau IS, qui relève du directeur exécutif. Le titulaire du poste est responsable des stratégies, des plans, des conseils, des produits, des services et du soutien qui traitent du domaine de la communication et qui concernent la Commission. La personne est responsable du contenu de tous les rapports soumis au Conseil du Trésor, y compris le rapport annuel de la Commission, ainsi que de tous les documents publiés à l'interne ou à l'externe.

Le poste suivant relève de l'agent principal des communications :

Agent de liaison des informations – Quatre-vingts pour cent des tâches associées à ce poste relèvent du domaine de la communication, alors que 20 p. 100 de ces tâches sont partagées avec le chef des enquêtes. Le titulaire du poste répond aux demandes des médias et fournit des conseils aux gestionnaires clients au sujet de la gestion des relations avec les médias. Il repère, gère et distribue des articles d'actualité électroniques qui traitent d'enjeux ou de cas d'intérêt pour la Commission. Il apporte une aide à toutes les étapes des projets de communication.

Budget : 161 000 $

Coût net du programme pour 2004-2005

(en milliers de dollars)	Total
Dépenses brutes prévues	4 735
Plus : Services reçus sans frais	
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)	367
Contribution de l'employeur aux régimes d'assurance des employés et frais payés par le SCT	208
Indemnités d'accident du travail versées par Ressources humaines et Développement des compétences Canada	0
Total partiel : Services reçus sans frais	575
Coût net du programme	5 310

Pour de plus amples renseignements

Contacts et site Web

Administration centrale
C.P. 3423
Succursale D
Ottawa (Ontario)
K1P 6L4

(613) 952-1471
1 800 267-6637

Région de l'Ouest
7337 137 Street
Pièce 102
Surrey (Colombie-Britannique)
V3W 1A4

(604) 501-4080
1 800 665-6878

Site Web
www.cpc-cpr.gc.ca

Lois

La Commission des plaintes du public contre la GRC et la GRC sont responsables de l'application de la :

partie VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*	S.R., chap. R-10, partie VII

De plus, la Commission des plaintes du public contre la GRC est responsable devant le Parlement de l'application des :

parties VI et VII de la *Loi sur la Gendarmerie royale du Canada*	S.R., chap. R-10, parties VI et VII

Références

Rapports annuels
de 1988-1989 à 2002-2003

Les poursuites policières et la sécurité du public (Un rapport de la Commission des plaintes du public contre la GRC), automne 1999

Rapport final de la Présidente à la suite d'une enquête d'intérêt public suivant la plainte de la Présidente au sujet de M. Kim Erik Nielsen de Kamloops, Colombie-Britannique

Rapport final de la Présidente à la suite d'une enquête dans l'intérêt public relativement aux événements du 2 au 4 mai 1997 dans les communautés de Saint-Sauveur et de Saint-Simon, Nouveau-Brunswick